

EE Anexa 3		2022								
Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I			Semestrul II			Total		
		Nr. plangeri			Nr. plangeri			Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	35	30	5	732	673	59	767	703	64
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,359	1,252	107	619	557	62	1,978	1,809	169
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,350	1,119	231	539	466	73	1,889	1,585	304
4	Prin intermediul formularului on-line	344	315	29	184	179	5	528	494	34
5	Prin fax	113	102	11	2	2	0	115	104	11
6	Prin posta	24	14	10	18	11	7	42	25	17
Total		3,225	2,832	393	2,094	1,888	206	5,319	4,720	599

EE Anexa 4		2022											
Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,429	967	462	32%	713	703	10	1%	2,142	1,670	472	22%
2	Facturarea contravalorii gazelor	470	293	177	38%	339	329	10	3%	809	622	187	23%
3	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0%	3	3	0	0%	6	6	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	53	52	1	2%	23	23	0	0%	76	75	1	1%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	1	1	50%	2	2	0	0%	4	3	1	25%
6	Functionarea grupurilor de masurare	436	382	54	12%	419	419	0	0%	855	801	54	6%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	24	21	3	13%	42	42	0	0%	66	63	3	5%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	808	647	161	20%	553	553	0	0%	1,361	1,200	161	12%
Total		3,225	2,366	859	27%	2,094	2,074	20	1%	5,319	4,440	879	17%
din care	intemeiate	2,897	2,200	697	24%	1,816	1,800	16	1%	4,713	4,000	713	15%
	neintemeiate	326	165	161	49%	275	271	4	1%	601	436	165	27%
	nesolutionabile	2	1	1	50%	3	3	0	0%	5	4	1	20%



10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Attentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG 118 si OUG 27. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Emitere factura/attentionare partener transmitere facturi/realocare plata	S-au facut attentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Attentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut atat verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor cat si attentionari catre acesta. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG 118 si OUG 27. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.
----	---	---	--	---	--	---	--