

UZ PUBLIC

Conform Politicii de Clasificare si Tratare a Informatiei nr. 59/31.03.2016

EE

Anexa 3

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I		
		Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	35	30	5
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,359	1,252	107
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,350	1,119	231
4	Prin intermediul formularului on-line	344	315	29
5	Prin fax	113	102	11
6	Prin posta	24	14	10
Total		3,225	2,832	393

EE

Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,365	925	440	32%
2	Facturarea contravalorii gazelor	443	278	165	37%
3	Ofertarea de preturi si tarife	3	3		0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	53	52	1	2%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	1	1	50%
6	Functionarea grupurilor de masurare	417	370	47	11%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0			
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0			
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	19	17	2	11%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	756	606	150	20%
Total		3,058	2,252	806	26%
din care	intemeiate	2,730	2,086	644	24%
	neintemeiate	326	165	161	49%
	nesolutionabile	2	1	1	50%

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul 1	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire si refacere contracte	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizare sisteme informatice.
2	Facturarea contravalorii gazelor	emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118.
3	Ofertarea de preturi si tarife	analizarea componentelor pretului final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor; informatii suplimentare privind disponibilitatea ofertelor pe site-ul: enel.ro
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	remediere incident	Remediere incident
5	Asigurarea calitatii gazelor	remediere incident	Remediere incident
6	Functionarea grupurilor de masurare	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	solicitari client executate de OD	solicitari client executate de OD
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 sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.