

EE

		2023								
Anexa 3		Semestrul I			Semestrul II			Total		
Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	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	1,014	875	139	0			1,014	875	139
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	714	661	53	0			714	661	53
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	651	505	146	0			651	505	146
4	Prin intermediul formularului on-line	168	135	33	0			168	135	33
5	Prin fax	0	0	0	0			0	0	0
6	Prin posta	18	16	2	0			18	16	2
Total		2,565	2,192	373	0	0	0	2,565	2,192	373

EE

		2023											
Anexa 4		Semestrul I				Semestrul II				Total			
Nr. crt.	Categorie plangeri	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	881	876	5	1%	0				881	876	5	1%
2	Facturarea contravalorii gazelor	199	191	8	4%	0				199	191	8	4%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0		0				0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	14	14	0	0%	0				14	14	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	1	1	0	0%	0				1	1	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	743	743	0	0%	0				743	743	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	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	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	26	26	0	0%	0				26	26	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	701	700	1	0%	0				701	700	1	0%
Total		2,565	2,551	14	1%	0	0	0		2,565	2,551	14	1%
din care	intemeiate	2,282	2,268	14	1%	0				2,282	2,268	14	1%
	neintemeiate	281	281	0	0%	0				281	281	0	0%
	nesolutionabile	2	2	0	0%	0				2	2	0	0%

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul II			
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizarea sistemelor informatice si functionalitatea proceselor in contextul POSF		
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 sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari legislatie dedicata plafonarii..		
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor		
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 operatori privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema legislatiei specifice de plafonare. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.		