

| EEM | | 2023 | | | | | | | | |
|----------|---|--------------|---------------------|------------------------|--------------|---------------------|------------------------|--------------|---------------------|------------------------|
| 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 | 653 | 577 | 76 | 664 | 571 | 93 | 1,317 | 1,148 | 169 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 412 | 381 | 31 | 576 | 540 | 36 | 988 | 921 | 67 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 501 | 399 | 102 | 577 | 513 | 64 | 1,078 | 912 | 166 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 127 | 111 | 16 | 159 | 140 | 19 | 286 | 251 | 35 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 6 | Prin posta | 14 | 13 | 1 | 3 | 3 | 0 | 17 | 16 | 1 |
| Total | | 1,707 | 1,481 | 226 | 1,980 | 1,767 | 213 | 3,687 | 3,248 | 439 |

Raportare conform Ord. 16/

INTERNAL

EEM

| | | 2023 | | | | | | | | | | | |
|--------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| 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 | 485 | 482 | 3 | 1% | 505 | 502 | 3 | 1% | 990 | 984 | 6 | 1% |
| 2 | Facturarea contravalorii gazelor | 148 | 140 | 8 | 5% | 105 | 89 | 16 | 15% | 253 | 229 | 24 | 10% |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | | 1 | 1 | 0 | 0% | 1 | 1 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu gaz | 14 | 14 | 0 | 0% | 33 | 33 | 0 | 0% | 47 | 47 | 0 | 0% |
| 5 | Asigurarea calitatii gazelor | 2 | 2 | 0 | 0% | 3 | 3 | 0 | 0% | 5 | 5 | 0 | 0% |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | 509 | 509 | 0 | 0% | 765 | 765 | 0 | 0% | 1,274 | 1,274 | 0 | 0% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 1 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | | 1 | 1 | 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 | 21 | 21 | 0 | 0% | 18 | 18 | 0 | 0% | 39 | 39 | 0 | 0% |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 528 | 526 | 2 | 0% | 550 | 548 | 2 | 0% | 1,078 | 1,074 | 4 | 0% |
| Total | | 1,707 | 1,694 | 13 | 1% | 1,980 | 1,959 | 21 | 1% | 3,687 | 3,653 | 34 | 1% |
| din care | intemeiate | 1,542 | 1,529 | 13 | 1% | 1,846 | 1,827 | 19 | 1% | 3,388 | 3,356 | 32 | 1% |
| | neintemeiate | 164 | 164 | 0 | 0% | 134 | 132 | 2 | 1% | 298 | 296 | 2 | 1% |
| | nesolutionabile | 1 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | | 1 | 1 | 0 | 0% |

| Nr. crt. | Categorie plangere | Semestrul I | | Semestrul II | | Total an | |
|----------|--|--|---|--|---|--|---|
| | | Sinteza modului de rezolvare | Masuri corective | 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 | 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. | 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. | 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. | 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 | Analizarea componentelor pretului final al gazelor | Analizarea componentelor pretului final al gazelor | Analizarea componentelor pretului final al gazelor | Analizarea componentelor pretului final al gazelor |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu gaz | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident |
| 5 | Asigurarea calitatii gazelor | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident | Remediere incident |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | Inlocuire contor | S-a solicitat OD inlocuire contor | Inlocuire contor | S-a solicitat OD inlocuire contor | 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 | Solicitari client executate de OD | Solicitari client executate de OD | Solicitari client executate de OD | Solicitari client executate de OD |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conformom 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. | Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conformom 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. | Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conformom 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. |