

PPCE		2025								
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	1,713	1,586	127	0			1,713	1,586	127
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	934	880	54	0			934	880	54
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,062	834	228	0			1,062	834	228
4	Prin intermediul formularului on-line	542	428	114	0			542	428	114
5	Prin fax	0	0	0	0			0	0	0
6	Prin posta	14	14	0	0			14	14	0
Total		4,265	3,742	523	0			4,265	3,742	523

PPCE		INTERNAL											
		2025											
		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	901	884	17	2%	0				901	884	17	2%
2	Facturarea contravalorii gazelor	78	72	6	8%	0				78	72	6	8%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0		0				0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	28	28	0	0%	0				28	28	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	4	4	0	0%	0				4	4	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	1,919	1,919	0	0%	0				1,919	1,919	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	53	53	0	0%	0				53	53	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,282	1,267	15	1%	0				1,282	1,267	15	1%
Total		4,265	4,227	38	1%	0	0	0		4,265	4,227	38	1%
din care	intemeiate	3,330	3,304	26	1%	0				3,330	3,304	26	1%
	neintemeiate	935	923	12	1%	0				935	923	12	1%
	nesolutionabile	0	0	0		0				0	0	0	

PPCE

INTERNAL

2025

Nr. crt.	Categorie plangere	2025			
		Semestrul I		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 reluate modurile de lucru cu operatorii care au generat erorile.		
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 reluate modurile de lucru cu operatorii care au generat erorile.		
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor, in contextul plafonarii		
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 sau reamintire mod de lucru 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.		