

PPCE		2024								
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	718	57	661	769	74	695	1,487	131	1,356
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	920	69	851	606	62	544	1,526	131	1,395
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	593	158	435	526	92	434	1,119	250	869
4	Prin intermediul formularului on-line	216	44	172	276	95	181	492	139	353
5	Prin fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Prin posta	17	5	12	19	4	15	36	9	27
Total		2,464	333	2,131	2,196	327	1,869	4,660	660	4,000

PPCE		2024											
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	783	766	17	2%	742	738	4	1%	1,525	1,504	21	1%
2	Facturarea contravalorii gazelor	43	38	5	12%	36	34	2	6%	79	72	7	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0%	0	0	0		3	3	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	18	18	0	0%	27	27	0	0%	45	45	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	2	0	0%	4	4	0	0%	6	6	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	804	804	0	0%	670	670	0	0%	1,474	1,474	0	0%
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	16	16	0	0%	49	49	0	0%	65	65	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	795	791	4	1%	668	659	9	1%	1,463	1,450	13	1%
Total		2,464	2,438	26	1%	2,196	2,181	15	1%	4,660	4,619	41	1%
din care	intemeiate	2,171	2,146	25	1%	1,711	1,698	13	1%	3,882	3,844	38	1%
	neintemeiate	292	291	1	0%	485	483	2	0%	777	774	3	0%
	nesolutionabile	1	1	0	0%	0	0	0		1	1	0	0%

PPCE

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.	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.
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.	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	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	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.	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.	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.