

PPCEM		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	924	111	813	245	14	231	1,169	125	1,044
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	555	27	528	135	6	129	690	33	657
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	403	33	370	147	17	130	550	50	500
4	Prin intermediul formularului on-line	134	7	127	65	2	63	199	9	190
5	Prin fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Prin posta	12	0	12	9	0	9	21	0	21
Total		2,028	178	1,850	601	39	562	2,629	217	2,412

PPCEM		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	583	575	8	1%	182	181	1	1%	765	756	9	1%
2	Facturarea contravalorii gazelor	59	58	1	2%	7	6	1	14%	66	64	2	3%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	19	19	0	0%	4	4	0	0%	23	23	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	1	1	0	0%	0	0	0		1	1	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	666	666	0	0%	227	227	0	0%	893	893	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	12	12	0	0%	11	11	0	0%	23	23	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	688	684	4	1%	170	168	2	1%	858	852	6	1%
Total		2,028	2,015	13	1%	601	597	4	1%	2,629	2,612	17	1%
din care	intemeiate	1,796	1,784	12	1%	460	457	3	1%	2,256	2,241	15	1%
	neintemeiate	232	231	1	0%	141	140	1	1%	373	371	2	1%
	nesolutionabile	0	0	0		0	0	0		0	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 reducere 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 reducere 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 reducere 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 reducere 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 reducere 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 reducere 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.