

EEM

Anexa 3

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 furnizorului	88	84	4	73	71	2	161	155	6
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,162	2,094	68	3,610	3,491	119	5,772	5,585	187
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,063	962	101	1,031	925	106	2,094	1,887	207
4	Prin intermediul formularului on-line	337	326	11	569	553	16	906	879	27
5	Prin fax	72	72		187	173	14	259	245	14
6	Prin posta	18	14	4	20	17	3	38	31	7
	Total	3,740	3,552	188	5,490	5,230	260	9,230	8,782	448

EEM

Anexa 4

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	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total
		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	1,444	1,406	38	3%	2,935	2,862	73	2%	4,379	4,268	111	3%
2	Facturarea contravalorii gazelor	901	837	64	7%	544	500	44	8%	1,445	1,337	108	7%
3	Ofertarea de preturi si tarife	11	10	1	9%	1	1		0%	12	11	1	8%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	69	67	2	3%	58	57	1	2%	127	124	3	2%
5	Asigurarea calitatii gazelor	3	3		0%	6	6		0%	9	9	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	35	27	8	23%	134	113	21	16%	169	140	29	17%
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	7	7		0%	113	109	4	4%	120	116	4	3%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,005	981	24	2%	1,561	1,519	42	3%	2,566	2,500	66	3%
	Total	3,475	3,338	137	4%	5,352	5,167	185	3%	8,827	8,505	322	4%
	din care intemeiate	2,810	2,710	100	4%	4,746	4,602	144	3%	7,556	7,312	244	3%
	neintemeiate	639	602	37	6%	604	563	41	7%	1,243	1,165	78	6%
	nesolutionabile	26	26	0	0%	2	2	0	0%	28	28	0	0%

EEM

Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire si refacere contracte	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si	Intocmire si refacere contracte	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire
2	Facturarea contravalorii gazelor	emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile	emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare
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; informatii suplimentare
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	remediere incident	Remediere incident	remediere incident	Remediere incident
5	Asigurarea calitatii gazelor	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
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
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	emitere factura/atentionare partener transmitere facturi/realocare plata	S-au facut modificarile atentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata	emitere factura/atentionare partener transmitere facturi/realocare plata	S-au facut modificarile atentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.