

EEM

Anexa 3

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I		
		Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	46	45	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,532	1,481	51
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,422	1,292	130
4	Prin intermediul formularului on-line	312	297	15
5	Prin fax	154	141	13
6	Prin posta	24	21	3
Total		3,490	3,277	213

EEM

Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,675	1,161	514	31%
2	Facturarea contravalorii gazelor	359	249	110	31%
3	Ofertarea de preturi si tarife	9	7	2	22%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	59	58	1	2%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	2		0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	357	308	49	14%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0			
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0			
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	32	30	2	6%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	775	628	147	19%
Total		3,268	2,443	825	25%
din care	intemeiate	2,904	2,270	634	22%
	neintemeiate	363	172	191	53%
	nesolutionabile	1	1		0%

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I	
		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 sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizare sisteme informatice.
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 instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118.
3	Ofertarea de preturi si tarife	analizarea componentelor pretului final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor; informatii suplimentare privind disponibilitatea ofertelor pe site-ul: enel.ro
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 pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.