

PPCEM		2024								
		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	0			924	111	813
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	555	27	528	0			555	27	528
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	403	33	370	0			403	33	370
4	Prin intermediul formularului on-line	134	7	127	0			134	7	127
5	Prin fax	0	0	0	0			0	0	0
6	Prin posta	12	0	12	0			12	0	12
Total		2,028	178	1,850	0	0	0	2,028	178	1,850

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%	0				583	575	8	1%
2	Facturarea contravalorii gazelor	59	58	1	2%	0				59	58	1	2%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0		0				0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	19	19	0	0%	0				19	19	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	1	1	0	0%	0				1	1	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	666	666	0	0%	0				666	666	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	12	12	0	0%	0				12	12	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	688	684	4	1%	0				688	684	4	1%
Total		2,028	2,015	13	1%	0	0	0		2,028	2,015	13	1%
din care	intemeiate	1,796	1,784	12	1%	0				1,796	1,784	12	1%
	neintemeiate	232	231	1	0%	0				232	231	1	0%
	nesolutionabile	0	0	0		0				0	0	0	

Nr. crt.	Categorie plangere	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 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.		
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor		
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 conformom solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni 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.		