

UZ PUBLIC

Conform Politicii de Clasificare si Tratare a Informatiei nr. 59/31.03.2016

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 furnizorilor	359	336	23	104	96	8	463	432	31
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,729	1,683	46	1,168	1,136	32	2,897	2,819	78
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,215	1,095	120	734	655	79	1,949	1,750	199
4	Prin intermediul formularului on-line	243	224	19	239	230	9	482	454	28
5	Prin fax	81	78	3	66	61	5	147	139	8
6	Prin posta	61	55	6	23	18	5	84	73	11
Total		3,688	3,471	217	2,334	2,196	138	6,022	5,667	355

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	1,456	1,322	134	9%	1,177	1,172	5	0%	2,633	2,494	139	5%
2	Facturarea contravalorii gazelor	1,075	946	129	12%	554	536	18	3%	1,629	1,482	147	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	55	55	0	0%	44	44	0	0%	99	99	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	19	19	0	0%	30	30	0	0%	49	49	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	2	0	0%	0	0	0	0%	2	2	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0				0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a	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	28	25	3	11%	19	19	0	0%	47	44	3	6%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,039	996	43	4%	499	495	4	1%	1,538	1,491	47	3%
Total		3,674	3,365	309	8%	2,323	2,296	27	1%	5,997	5,661	336	6%
din care	intemeiate	3,320	3,031	289		2,046	2,021	25		5,366	5,052	314	
	neintemeiate	352	333	19		275	273	2		627	606	21	
	nesolutionabile	2	1	1		2	2	0		4	3	1	

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. propuneri privind sesiuni de reinstruire a personalului , pentru a evita posibile erori umane 2. Intalniri cu partenerii pentru imbunatatirea modului de lucru	Intocmire, refacere si reziliere contracte	1. propuneri privind sesiuni de reinstruire a personalului , pentru a evita posibile erori umane 2. Intalniri cu partenerii pentru imbunatatirea modului de lucru
2	Facturarea contravalorii gazelor	emitere factura	informare clienti privind principiile de facturare	emitere factura	informare clienti privind principiile de facturare
3	Ofertarea de preturi si tarife	analizarea componentelor pretului final al gazelor	informare client privind componentele care intra in pretul final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor	informare client privind componentele care intra in pretul final al gazelor
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	remediere incident	nu e cazul	remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor	remediere incident	nu e cazul	remediere incident	nu e cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a	-	-	-	-
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	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client	solicitari client executate de OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client

10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	emitere factura/atentionare partener transmitere facturi/alocare plata conform solicitare client	1.informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor 2.intalniri cu departamentele responsabile din cadrul FUI pentru analiza problematicilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modului de transmitere a facturilor	emitere factura/atentionare partener transmitere facturi	1.informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor 2.intalniri cu departamentele responsabile din cadrul FUI pentru analiza problematicilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modului de transmitere a facturilor
----	---	--	--	---	---