

Anexa 3 Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

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	0			28	27	1	28	27	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6	1	5	399	346	53	405	347	58
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	8	2	6	194	136	58	202	138	64
4	Prin intermediul formularului on-line	2		2	70	59	11	72	59	13
5	Prin fax	0			4	4		4	4	0
6	Prin posta	0			3	1	2	3	1	2
Total		16	3	13	698	573	125	714	576	138

Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	8	8	0	0%	278	264	14	5%	286	272	14	5%
2	Facturarea contravalorii gazelor	2	1	1	50%	32	30	2	6%	34	31	3	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0				0				0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	1	1	0	0%	11	10	1	9%	12	11	1	8%
5	Asigurarea calitatii gazelor	0				0				0	0	0	
6	Functionarea grupurilor de masurare	2	2	0	0%	0				2	2	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0				0				0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0				0				0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0				13	12	1	8%	13	12	1	8%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	3	2	1	33%	271	243	28	10%	274	245	29	11%
Total		16	14	2	13%	605	559	46	8%	621	573	48	8%
din care	intemeiate	12	10	2		437	397	40		449	407	42	
	neintemeiate	4	4	0		158	154	4		162	158	4	
	resolutionabile	0	0	0		10	8	2		10	8	2	

Anexa 5 Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	perfectare contract/corectie date contract	dezvoltarea canalelor de primire a documentatiei pentru intocmire /reziliere contract	perfectare contract/reziliere contract	dezvoltarea canalelor de primire a documentatiei pentru intocmire /reziliere contract
2	Facturarea contravalorii gazelor	confirmarea citirilor	1.informare client privind perioada de transmitere a indexului astfel incat factura sa contina consumul realizat 2.explicarea cantitatilor evidentiate in factura	emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiate in factura
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	informare client	nu e cazul	remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor				
6	Functionarea grupurilor de masurare	informare client cu privire la citirile facturate	nu e cazul		
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			Solicitare client executata de catre OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	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 problematilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru	atenționare 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 problematilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru