

UZ PUBLIC

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

EE 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	92	85	7
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,878	1,807	71
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	844	710	134
4	Prin intermediul formularului on-line	328	308	20
5	Prin fax	81	70	11
6	Prin posta	17	13	4
Total		3,240	2,993	247

EE Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Nr. plangeri			
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,405	1,360	45	3%
2	Facturarea contravalorii gazelor	738	674	64	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	10	10		0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	46	46		0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	5	4	1	20%
6	Functionarea grupurilor de masurare	19	13	6	32%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	6	6		0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	804	794	10	1%
Total		3,033	2,907	126	4%
din care	intemeiate	2,439	2,348	91	4%
	neintemeiate	583	550	33	6%
	nesolutionabile	11	9	2	18%

EE Anexa 5

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
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	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	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.