

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			38	37	1	38	37	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2	2	0	186	167	19	188	169	19
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0			146	136	10	146	136	10
4	Prin intermediul formularului on-line	0			75	68	7	75	68	7
5	Prin fax	0			18	17	1	18	17	1
6	Prin posta	0			3	2	1	3	2	1
	Total	2	2	0	466	427	39	468	429	39

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

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	2	2	0	0%	217	208	9	4%	219	210	9	4%
2	Facturarea contravalorii gazelor	0				34	31	3	9%	34	31	3	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0				0				0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	0				6	5	1	17%	6	5	1	17%
5	Asigurarea calitatii gazelor	0				0				0	0	0	
6	Functionarea grupurilor de masurare	0				0				0	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				0				0	0	0	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0				160	142	18	11%	160	142	18	11%
	Total	2	2	0	0%	417	386	31	7%	419	388	31	7%
	din care												
	intemelteiate	2	2	0		277	257	20		279	259	20	
	neintemelteiate	0	0	0		138	127	11		138	127	11	
	nesolutionabile	0	0	0		2	2	0		2	2	0	

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	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			emitere factura	informare clienti privind principiile de facturare
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz			remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
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				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali			atentionare partener transmitere facturi/alocare plata conform solicitare client	informare clienti privind modalitati si mod de plata a facturilor