

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 în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	421	397	24	424	396	28	845	793	52
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2.846	2.682	164	2.388	2.276	112	5.234	4.958	276
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1.398	1.276	122	1.099	966	133	2.497	2.242	255
4	Prin intermediul formularului on-line	477	434	43	321	300	21	798	734	64
5	Prin fax	73	66	7	77	75	2	150	141	9
6	Prin posta	68	59	9	87	72	15	155	131	24
Total		5.283	4.914	369	4.396	4.085	311	9.679	8.999	680

EEM

Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate în termen din total	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate în termen din total
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1.096	608	488	45%	1.553	1.094	459	30%	2.649	1.702	947	36%
2	Facturarea contravalorii gazelor	659	248	411	62%	743	504	239	32%	1.402	752	650	46%
3	Ofertarea de preturi și tarife	8	3	5	63%	30	24	6	20%	38	27	11	29%
4	Continuitatea în alimentarea cu gaz	21	21	0	0%	32	32	0	0%	53	53	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	1	1	0	0%	2	1	1	50%	3	2	1	33%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0				0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0				0	0	0		0	0	0	
8	Informarea clientilor finali în conformitate cu cerintele legislatiei în vigoare	0				0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei în vigoare	9	5	4	44%	9	7	2	22%	18	12	6	33%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1.630	785	845	52%	1.808	1.208	600	33%	3.438	1.993	1.445	42%
Total		3.424	1.671	1.753	51%	4.177	2.870	1.307	31%	7.601	4.541	3.060	40%
din care	intemeiate	2.939	1.329	1.610		3.704	2.531	1.173		6.643	3.860	2.783	
	neintemeiate	464	325	139		472	338	134		936	663	273	
	nesolutionabile	21	17	4		1	1			22	18	4	

EEM

Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		teza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire și 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 și 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 și tarife	analizarea componentelor pretului final al gazelor	informare client privind componentele care intra în pretul final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor	informare client privind componentele care intra în pretul final al gazelor
4	Continuitatea în 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 furnizorului	-	-	-	-
8	Informarea clientilor finali în conformitate cu cerintele legislatiei în vigoare	-	-	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei în 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 parteneri 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 problematiilor reclamate de clienti în vederea imbunatatirii modului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modului de transmitere a facturilor	emitere factura/atentionare parteneri transmitere facturi	1.informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor 2.intalniri cu departamentele responsabile din cadrul FUI pentru analiza problematiilor reclamate de clienti în vederea imbunatatirii modului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modului de transmitere a facturilor