

EEM

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	88	84	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,162	2,094	68
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,063	962	101
4	Prin intermediul formularului on-line	337	326	11
5	Prin fax	72	72	
6	Prin posta	18	14	4
Total		3,740	3,552	188

EEM

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	1,444	1,406	38	3%
2	Facturarea contravalorii gazelor	901	837	64	7%
3	Ofertarea de preturi si tarife	11	10	1	9%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	69	67	2	3%
5	Asigurarea calitatii gazelor	3	3		0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	35	27	8	23%
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	7	7		0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,005	981	24	2%
Total		3,475	3,338	137	4%
din care	intemeiate	2,810	2,710	100	4%
	neintemeiate	639	602	37	6%
	nesolutionabile	26	26	0	0%

EEM

Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I	
		reza modului de rezolv	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/reallocare 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.