

GAZE NATURALE

Anexa 3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

Nr. crt.	Modul de preluare al plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1	1	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	34	28	6
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	30	25	5
4	Prin intermediul formularului on-line	37	36	1
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
	TOTAL	102	90	12



Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

Nr. crt.	Modul de preluare al plangerilor	Numar plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizare	58	58	0	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	2	2	0	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	13	13	0	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	4	4	0	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	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	0	0	0	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	24	24	0	-
TOTAL		102	102	0	-
din care	intemeiate	65			
	neintemeiate	37			
	nesolutionabile	0			

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

Nr. crt.	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<i>transmis raspuns la client in urma identificarii cauzei care a generat reclamatia / transmitere factura corecta</i>	<i>stornare factura/refacturare</i>
3	Ofertarea de preturi si tarife	<i>transmis raspuns catre client</i>	<i>aplicarea ofertei/preț</i>
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	<i>se transmite sesizare catre operatorul de distributie</i>	<i>nu este cazul</i>
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare	<i>Sesizarile au fost transmise operatorului de distributie; s-au transmis clientilor raspunsul operatorului de distributie</i>	<i>corectare index; inlocuire contor; transmitere bon miscare</i>
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	<i>verificare documente</i>	<i>reziliere contract</i>
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	<i>Au fost efectuate corectii conform plangerilor clientilor</i>	<i>corectare index ; transmitere cod autocitirilor;</i>