



GAZE NATURALE

Anexa 3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2016

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	2804	2577	227
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9630	8890	740
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	826	567	259
4	Prin intermediul formularului on-line	6769	3875	2894
5	Prin fax	394	322	72
6	Prin poștă	457	379	78
	<b>Total</b>	<b>20880</b>	<b>16610</b>	<b>4270</b>



GAZE NATURALE

Anexa 4

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	778	778		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	9747	9747		
3	Ofertarea de prețuri și tarife	7	7		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	5659	5659		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	75	75		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1037	1037		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	24	24		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	4	4		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	3548	3548		
<b>TOTAL</b>		20880	20880		
din care	întemeiate	10045	10045		
	neîntemeiate	10783	10783		
	nesoluționabile	52	52		



GAZE NATURALE

Anexa 5

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**  
**Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2016**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	renegocieri	Modificari conf.legislatiei
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	verificare documente	reziliere contract
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	Verificare cerinte legale	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare /



ELECTRICITATE

Anexa 3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2016

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line	31		31
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
	<b>Total</b>	31		31



ELECTRICITATE

Anexa 4

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	8	8		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3	3		
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	14	14		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	5	5		
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>31</b>		
din care	întemeiate	7	7		
	neîntemeiate	24	24		
	nesoluționabile	0	0		



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Verificare cf cerinte legale	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii	stornare penalitati/ reprogramare reluare furnizare