



GAZE NATURALE

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

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	2,240	2,069	171
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	16,256	15,442	814
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3,068	2,522	546
4	Prin intermediul formularului on-line	6,638	6,109	529
5	Prin fax	289	251	38
6	Prin poștă	47	47	-
Total		28,538	26,440	2,098



GAZE NATURALE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

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	1,042	1,042	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	18,897	18,828	69	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	11	11	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3,770	3,770	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	90	85	5	6%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2,053	1,935	118	6%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	26	26	0	0%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	10	10	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2	2	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2,637	2,607	30	1%
TOTAL		28,538	28,316	222	1%
din care	întemeiate	13,097	12,960	137	1%
	neîntemeiate	15,424	15,339	85	1%
	nesoluționabile	17	17	0	0%



GAZE NATURALE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

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	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
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;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	informare clienti cf cerinte legale	informare clienti cf cerinte legale
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborar e cu OSD	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 2018

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	94	88	6
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	138	119	19
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	418	344	74
4	Prin intermediul formularului on-line	249	219	30
5	Prin fax	15	9	6
6	Prin poștă	9	4	5
Total		923	783	140

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2018

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	60	60	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	616	541	75	12%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	44	37	7	16%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	23	14	9	39%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	86	76	10	12%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	94	87	7	7%
TOTAL		923	815	108	12%
din care	întemeiate	278	245	33	12%
	neîntemeiate	645	570	75	12%
	nesoluționabile	0	0	0	0%



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2018

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	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
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;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	informare clienti cf cerinte legale	informare clienti cf cerinte legale
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/