

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

Perioada: Semestrul I 2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor	0	0	–
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9	0	9
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	–	–	–
6	Prin poștă	–	–	–
TOTAL		9	0	9



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: Semestrul II 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor furnizate	4	4	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0		
5	Asigurarea calității gazelor furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
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 vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1	1	0	0
TOTAL		5	5		
din care: - întemeiate		1	1		
- neîntemeiate		3	3	0	0
- nesolutionabile		1	1	0	0



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Semestrul II 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	–	–
2	Facturarea contravalorii gazelor furnizate	S-a comunicat clientului raspunsul	Corectare factura si remitere factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	S-a comunicat clientului raspunsul	Nu a fost cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	S-a comunicat clientului raspunsul	Solicitare OR
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	Solicitare OR	Nu a fost cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a comunicat clientului raspunsul	Nu a fost cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-a comunicat clientului/operatorului distribuție, raspunsul	–
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	S-a comunicat clientului +informare pe pagina de internet	–
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	S-a comunicat clientului	–
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-a comunicat clientului raspunsul	Nu s-au impus

