

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

Perioada: Semestrul II 2020

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	7	0	7
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	0	3
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	–	–	–
6	Prin poștă	–	–	–
<b>TOTAL</b>		10	0	10



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

Perioada: Semestrul II 2020

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	8	8	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	2	2	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	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		10	10		
<b>din care: - întemeiate</b>		3	3		
- neîntemeiate		6	6	0	0
- nesolutionabile		1	1	0	0



**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: Semestrul II 2020

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plângeri</b>	<b>Sinteza modului de soluționare</b>	<b>Măsuri corective</b>
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 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

