

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor clienților finali

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

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 ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2	2	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9	5	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		11	7	4



Anexa nr. 4
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

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	1	1	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	5	5	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea gazelor naturale	1	1	0	0
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4	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
TOTAL		11	11	0	0
Din care: intemeiate		1	1	0	0
neintemeiate		10	10	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
 Perioada: 01.07.2021 - 31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	-informarea corecta a clientului referitor la documentele necesare si asupra procedurii de contracatare si schimbare a furnizorului.	-urmarirea si verificarea documentelor, a termenelor de transmitere a ofertelor si intocmire a contractelor.
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	-analiza sesizare client -analiza mod facturare , istoric de consum, datele primite de la operatorul de masura. -transmitere solicitare catre operatorul de masura pentru corectarea datelor de facturare pe baza citirii reale. La primirea corectiei se emite factura si se transmite clientului.	S-a solicitat operatorului de masura corectarea datelor care stau la baza emiterii facturilor pentru fiecare caz, modificarea cantitatilor estimate.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat intreruperile si interventia intr-un timp cat mai scurt pentru remedierea acestora si informarea clientului.	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a elementelor de retea defecte si cuprinderea in planul de investitii a modernizarii /intaririi liniilor electrice pe care se inregistrau frecvent intreruperi.
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	- preluarea si transmiterea in termen a sesizarii clientului la operatorul de masura pentru verificare si remediere/inlocuire	- urmarirea incadrarii in termenele reglementate a rezolvarii sesizarii/verificarii
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	-	-

