

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada 01.01.2019 – 31.12.2019

Nr. Ctr.		Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	10	8	2
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	2	
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin posta			
TOTAL		12	10	2

Intocmit,
Jr. Ionela Carp

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.01.2019 – 31.12.2019

Nr. Ctr.		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	2	2	-	0
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale				
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale	1	1	-	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	-	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	8	8	-	0
Total		12	12	-	0
Din care :		6	6	-	0
intemeiate		6	6	-	0
neintemeiate		6	6	-	0
nesolutionate		-	-	-	-

**Intocmit,
Jr. Ionela Carp**

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2019 – 31.12.2019

Nr. Ctr.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	- lamuriri cu privire la situatia contului si a platilor facturilor emise	-
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale	- lamuriri cu privire la parametri de calitate a gazelor naturale	
6	Functionarea grupurilor de masurare	- lamuriri cu privire la echipamentele de masurare si verificarea acestora	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	<ul style="list-style-type: none"> - lamuriri cu privire la procedura verificarii contorului si recitirea contorului la cerere - lamuriri cu privire la obligatia proprietarului de intretinere si remediere a defectiunilor instalatiei de utilizare - lamuriri cu privire la reglementarile OUG 14/2018 - stornare factura si refacturare 	-

**Intocmit,
Jr. Ionela Carp**