

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

Perioada 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. Ctr.		Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	7	5	2
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	4	
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax	1		1
6	Prin posta	1	1	
TOTAL				

Intocmit,
Jr. Ionela Carp

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

Perioada 01.01.2016 – 31.12.2016

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	3	3	-	0
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale				
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
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	10	10	-	0
Total		13	13	-	0
Din care :		11	11	-	0
intemeiate					
neintemeiate		2	2	-	0
nesolutionate		-	-	-	-

**Intocmit,
Jr. Ionela Carp**

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. Ctr.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	- citire contor, raspuns corespunzator, stornare factura	-
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
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	- raspuns conform legislatiei in vigoare - acceptarea esalonarilor la plata - citire indexi, lamuriri cu privire la perioada de citire a contorilor - retransmitere facturi lipsa - lamuriri cu privire la verificarile periodice (VTP) - lamuriri cu privire la modalitatile de plata a facturilor - clarificari cu privire la sumele platite in avans	-

**Intocmit,
Jr. Ionela Carp**