

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

Perioada 01.01.2017 – 31.12.2017

Nr. Ctr.		Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	3	2	1
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			
<b>TOTAL</b>				

Intocmit,  
Jr. Ionela Carp

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

**Perioada 01.01.2017 – 31.12.2017**

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	5	5	-	0
Total		8	8	-	0
Din care : intemeiate		8	8	-	0
neintemeiate		-	-	-	0
nesolutionate		-	-	-	-

**Intocmit,  
Jr. Ionela Carp**

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

**Perioada 01.01.2017 – 31.12.2017**

<b>Nr. Ctr.</b>	<b>Categorie plangeri</b>	<b>Sinteza modului de solutionare</b>	<b>Masuri corective</b>
1	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	- solicitare factura pana pe data de 5 a lunii urmatoare perioadei de facturare - solicitare transmitere facturi incepand cu ianuarie 2017 - transmitere 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	- transnitere fisa cont - lamuriri cu privire la modalitatea de transmitere a facturilor - raspuns conform legislatiei in vigoare , retransmitere factura - lamurire solicitare restituire tarif sigilare - restituire suma	-

**Intocmit,  
Jr. Ionela Carp**