

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in Anul 2018

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

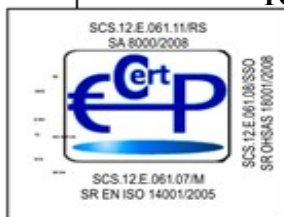
Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	10	0	10
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6	0	6
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		16	0	16



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

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea Gaze naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	4	4	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	2	2	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	3	3	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	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	1	1	0	0
TOTAL:		16	16	0	0
plângeri întemeiate		15	15	0	0

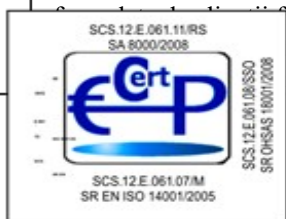


	 TelVerde 0800 460 000		Linie telefonică gratuită
neîntemeiate	1	1	0
nesoluționabile	0	0	0

Anexa nr. 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Consilierea tehnica a clientului in conformitate cu legislatia in vigoare	Nu este cazul
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Transmiterea sesizarii la Operatorul de Distribuție in vederea analizarii si evitarii producerii acestor incidente	Nu este cazul
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Transmiterea sesizarii la Operatorul de Distribuție in vederea analizarii	Nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Consilierea tehnica a clientului in conformitate cu legislatia in vigoare	Nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Consilierea tehnica a clientului in conformitate cu legislatia in vigoare	Nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, informarea clienților finali	Nu este cazul	Nu este cazul





10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul	0 Linie telefonică gratuită Nu este cazul
----	---	---------------	--

