

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in semestrul I 2017

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

Perioada: semestrul I 2017

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	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	0	5
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0		0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		5	0	5

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

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			
			Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0

2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	2	2	0	0
4	Continuitate a în alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	1	1	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectare a legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților	0	0	0	0



	finali			
TOTAL:	5	5	0	0
din care: întemeiate	3	3	0	0
neîntemeiate	2	2	0	0
nesoluționabile	0	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	Nu este cazul	Nu este cazul
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei și evitării producerii acestor incidente	Consilierea tehnică a clientului
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei	Consilierea tehnică a clientului
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Informarea consumatorului schimbărilor de tarife și întreruperile programate transmise de OD	Consilierea tehnică a clientului

9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
---	--	---------------	---------------

10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul	Nu este cazul
----	---	---------------	---------------

