

RAPORT

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

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

Perioada: semestrul II 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	1	0	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	10	0	10
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0		0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		11	0	11

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	0	0	0	0
4	Continuitate a în alimentarea cu gaze naturale	1	1	0	0
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	10	10	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:	11	11	0	0
din care: întemeiate	11	11	0	0
neîntemeiate	0	0	0	0
nesoluționale	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 unor 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

