

Anul de raportare: 2021

Anual 2021

Domeniul: gaze naturale

Anexa nr. 3 la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Modul de preluare a plângerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
Prin intermediul unei adrese de email	50	15	35
Prin intermediul formularului de online	-	-	-
Prin fax	-	-	-
Prin posta	-	-	-
TOTAL	50	15	35

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorii și respectarea termenului legal

Categorie plângeri	Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Contractarea gazelor naturale	-	-	-	-
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	15	15	-	0%
Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	0%
Continuitatea în alimentarea cu gaze n.	-	-	-	0%
Asigurarea calității gazelor furnizate	-	-	-	0%
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-	-	0%
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	0%
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-	-	0%
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	0%
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	35	35	-	0%
TOTAL	50	50	0	0
din care: intemeiate	30	30		
neintemeiate	20	20		
nesolutionabile	0	0		

Anexa nr. 5 la Procedura - cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
Contractarea gazelor naturale		
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	S-au analizat indecșii cititi de operatorul de masurare. S-a dispus reverificarea datelor masurate. S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris, masurile dispuse.	S-a solicitat operatorului de masurare, efectuarea corecta a citirilor
Ofertarea de prețuri și tarife		
Continuitatea în alimentarea cu gaze n.		
Asigurarea calității gazelor furnizate		
Funcționarea grupurilor de măsurare		
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au analizat nominal situatiile existente. S-a raspuns in scris clientului cu privire la masurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicatiei informative de gestionare a clientilor.