

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final gaze naturale

Perioada 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	72	65	7
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6943	6250	693
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	628	565	63
4	Prin intermediul formularului on-line	24	22	2
5	Prin fax	6	5	1
6	Prin posta	10	9	1
	Total	7683	6916	767

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

Perioada 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	236	236	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	6247	6247	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	924	924	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	82	82	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	27	27	0	0
6	Functionarea grupurilor de masura	102	100	2	1.960784314
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	15	15	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	7	7	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	9	9	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	34	34	0	0
	Total	7683	7681	2	0.026031498
	din c intemeiate	1498	1492	2	0.133511348
	neintemeiate	6185	6185	0	0
	nesolutionabile	0	0	0	0

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza moduli de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	NU E CAZUL	NU E CAZUL
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	SESIZARE DISTRIBUTOR	AUTOCITIRE CONTOR
3	Ofertarea de preturi si tarife	NU E CAZUL	NU E CAZUL
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	NU E CAZUL	NU E CAZUL
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	NU E CAZUL	NU E CAZUL
6	Functionarea grupurilor de masura	SESIZARE DISTRIBUTOR	NU E CAZUL
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	NU E CAZUL	NU E CAZUL
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	TRANSMITEREA INFORMATIILOR SOLICITATE	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	NU E CAZUL	NU E CAZUL
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	NU E CAZUL	NU E CAZUL