

## Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

gaze naturale

Perioada 01.01.2021-30.06.2021

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	3	2	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	687	656	31
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	10	8	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>666</b>	<b>34</b>

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

Perioada 01.01.2021-30.06.2021

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	106	106	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	87	87	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	10	10	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masura	2	2	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	397	397	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	98	98	0	0
	<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>700</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	din care intemeiate	303	303	0	0
	neintemeiate	397	397	0	0
	nesolutionabile	0	0	0	0

## Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2021-30.06.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza moduli de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	INTOCMIRE CONTRACT	NU E CAZUL
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	SESIZARE DISTRIBUTOR	AUTOCITIRE CONTOR
3	Ofertarea de preturi si tarife	INTOCMIRE OFERTA	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	SESIZARE DISTRIBUTOR	NU E CAZUL
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	SESIZARE DISTRIBUTOR	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	APLICAREA LEGISLATIEI	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	APLICAREA LEGISLATIEI	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS