

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

Perioada 01.07.2020-31.12.2020

| 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 | 6892 | 6203 | 689 |
| 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 | 7632 | 6869 | 763 |

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

Perioada 01.07.2020-31.12.2020

| 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 | 51 | 49 | 2 | 3.921568627 |
| 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 | | | | |
| | din c intemeiate | 1447 | 1445 | 2 | 0.138217001 |
| | neintemeiate | 6185 | 6185 | 0 | 0 |
| | nesolutionabile | 0 | 0 | 0 | 0 |

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.07.2020-31.12.2020

| 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 |