

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2022

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	344	313	31
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4,723	4,589	132
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	499	385	114
4	Prin intermediul formularului on-line	1,663	1,516	147
5	Prin fax	2	1	1
6	Prin poștă	44	37	7
<b>Total</b>		<b>7,275</b>	<b>6,841</b>	<b>432</b>

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	565	296	269	48%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4,749	4,592	157	3%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	166	160	6	4%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	48	40	8	17%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	795	641	154	19%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	9	9	-	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	145	96	49	34%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	3	3	-	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	795	658	137	17%
<b>TOTAL</b>		<b>7,275</b>	<b>6,495</b>	<b>780</b>	<b>11%</b>
din care	întemeiate	827			
	neîntemeiate	6,448			
	nesoluționabile				



GAZE NATURALE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicații contint	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	oferta/discount/ab transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere raspuns /clauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/declansare re sensor/fisa	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare electrovana/refacere revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigilii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	preluare in portofoliu	sesizare Anre, furnizor
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recaucuire factura/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborar e cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura