

FORMULAR-07.01.03. rev.1

Anexa nr.3
Gaze naturale**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**Perioada: **01.01.2021 – 30.06.2021**

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact	1	1	1
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4998	4967	31
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2131	2041	90
4.	Prin intermediul formularului on-line	394	344	50
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		7524	7353	172

**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei
și respectarea termenului legal**

 Perioada: **01.01.2021 – 30.-06.2021**

Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei	30	30		
2.	Facturarea contravalorii energiei	151	151		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	5	5		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	2	2		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	2	2		
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	3	3		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	203	203		
TOTAL:		396	396	1	
din care: întemeiate		276	276		
neîntemeiate		120	120		
nesoluționabile		0	0		

FORMULAR-07.01.05. rev.1

Anexa nr.5
Gaze naturale
Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

 Perioada: **01.01.2021 – 30.06.2021**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2.	Facturarea contravalorii energiei	Transmiterea indexelor autocitite de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reparatii curente in instalatii electrice	Intretinere linii electrice si posturi de transformare de catre OD
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul