

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final de gaze naturale

Perioada de raportare: semestrul I 2016

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 ale furnizorilor	1.258	1.038	220
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5.309	5.071	238
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5.443	4.331	1.112
4	Prin intermediul formularului on-line	3.273	3.023	250
5	Prin fax	180	142	38
6	Prin poștă	1.643	1.468	175
	Total:	17.106	15.073	2.033

Structura plângerilor clienților finali de gaze naturale în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada de raportare: semestrul I 2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractarea energiei	-	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	10.627	10.516	111	1,04%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	42	42	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	429	420	9	2,10%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8	Informarea clienților finali conform cerințelor legale în vigoare	-	-	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, cu privire la nerespectarea legii în vigoare	-	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri, formulate de către clienții finali	6.003	6.003	-	-
Total, din care:		17.106	16.986	120	0,70%
● întemeiate		11.723	11.627	96	0,82%
● neîntemeiate		5.383	5.359	24	0,45%
● nesoluționabile		-	-	-	-

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri ale clienților de gaze naturale

Perioada de raportare: semestrul I 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsurile corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Se identifică cauza care a generat reclamația clientului, se solicită punct de vedere de la distribuitor privind indexul citit. Se recomandă clienților actualizarea convenției de consum astfel încât consumul estimat să fie cât mai aproape de consumul real.	Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirectionate spre analiză și soluționare operatorului de distribuție, pentru identificarea cauzei care a generat întreruperea alimentării cu gaze naturale.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară	Nu e cazul.
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte au fost redirectionate către operatorul de distribuție. S-au transmis clienților explicații cu privire la istoricul de consum, verificarea citirilor efectuate, verificarea contorului, etc.	Se solicită operatorilor de distribuție analiza procesului de verificare și înlocuire a contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Pentru plângerile cu privire modul de încasare a facturilor, respectiv plăți eronate, au fost analizate referințele specificate la efectuarea plății și au fost efectuate corecții conform solicitărilor clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat.	Instruire continuă personal.