

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

Perioada de raportare: Anul 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	1,928	1,626	302
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	7,033	6,710	323
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7,527	6,052	1,475
4	Prin intermediul formularului on-line	4,693	4,254	439
5	Prin fax	244	192	52
6	Prin poștă	2,178	1,966	212
	Total:	23,603	20,800	2,803

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

Perioada de raportare: Anul 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	15,127	15,016	111	0.73%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	53	53	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	8	8	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	709	700	9	1.27%
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	7,706	7,706	-	-
Total, din care:		23,603	23,483	120	0.51%
● întemeiate		15,520	15,424	96	0.62%
● neîntemeiate		8,083	8,059	24	0.30%
● nesoluționabile		-	-	-	-

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

Perioada de raportare: Anul 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri 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 recomanda 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 redirecționate 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 redirecționate 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 solicitările clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat.	Instruire continuă personal.