



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

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	13	0	13
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	0	5
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
<b>Total</b>			<b>0</b>	<b>18</b>

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

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri [%]
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractatea gazelor naturale	0	0	0	0%
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	15	15	0	0%
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	2	2	0	0%
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0%
6.	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1	1	0	0%
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0%
<b>Total:</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>din care:</b>	<b>intemeiate</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>neintemeiate</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>nesolutionate</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractatea gazelor naturale	N/A	N/A
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Verificarea datelor de masura si reconcilierea cu baza de date RVX	Corectii realizate si automatizare proes
3.	Ofertarea de preturi si tarife	N/A	N/A
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	N/A	N/A
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	N/A	N/A
6.	Functionarea grupurilor de masurare	N/A	N/A
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	N/A	N/A
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	N/A	N/A
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	N/A	N/A
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		N/A