

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

Perioada 01.01.2015-31.12.2015

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



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

Perioada 01.01.2015-31.12.2015

| Nr. crt.  | Categorie plangeri                                                                                                             | Nr. plangeri |                             |                               | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri [%] |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate in termenul legal | Nerezolvate in termenul legal |                                                       |
| 1.        | Contractarea gazelor naturale                                                                                                  | 0            | 0                           | 0                             | 0%                                                    |
| 2.        | Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate                                                                            | 3            | 3                           | 0                             | 0%                                                    |
| 3.        | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             | 0%                                                    |
| 4.        | Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale                                                                                  | 0            | 0                           | 0                             | 0%                                                    |
| 5.        | Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate                                                                                | 1            | 1                           | 0                             | 0%                                                    |
| 6.        | Functionarea grupurilor de masurare                                                                                            | 1            | 1                           | 0                             | 0%                                                    |
| 7.        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0%                                                    |
| 8.        | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare                                               | 0            | 0                           | 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                                                                                | 1            | 1                           | 0                             | 0%                                                    |
| Total:    |                                                                                                                                | 6            | 6                           | 0                             | 0%                                                    |
| din care: | intemeiate                                                                                                                     | 1            | 1                           | 0                             | 0%                                                    |
|           | neintemeiate                                                                                                                   | 5            | 5                           | 0                             | 0%                                                    |
|           | nesolutionate                                                                                                                  | 0            | 0                           | 0                             | 0%                                                    |

*Attestat*

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2015-31.12.2015

| Nr. crt. | Categorie plangeri                                                                                                             | Sinteza modului de solutionare                                                                                                                                                               | Masuri corective                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Contractarea gazelor naturale                                                                                                  | N/A                                                                                                                                                                                          | N/A                                                                          |
| 2.       | Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate                                                                            | verificarea cantitatilor facturate comparativ cu datele primite de la Operatorul de Distributie; transmiterea solicitarii catre Operatorul de Distributie de verificare a valorilor masurate | solicitarea catre Operatorul de Distributie de a retransmite datele masurate |
| 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                                                                          |