

**Anexa 3: Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final**
Perioada ianuarie - iunie 2017

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	15	14	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	5	0
4	Prin intermediul formularului on-line	1	0	1
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	7	6	1
Total		28	25	3

Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
Perioada ianuarie - iunie 2017

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	1	1	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	10	10	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	1	1	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	5	5	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	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	10	10	0	0
Total		28	28	0	0
din care: intemeiate		16	16	0	0
neintemeiate		12	12	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0



Anexa 5 Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri
Perioada ianuarie - iunie 2017

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	Explicații la aspectele sesizate	
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Stornare/Corectii/explicatii aspecte sesizate	4
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Sesizare operator distributie	
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	
6	Functionarea grupurilor de masurare	Sesizare operator distributie	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Sesizare operator distributie / fostul furnizor	
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	Analiza /explicatii	