

## RAPORT

### privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in semestrul II 2015

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

Perioada: semestrul II 2015

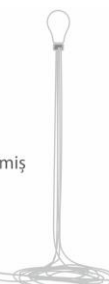
Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		0	0	0



**Sucursala Râmnicu Vâlcea**  
Centrul de afaceri Flandra  
Str. Drumul Câmpului nr. 15A, birou E17  
Râmnicu Vâlcea, Județul Vâlcea  
**Tel/Fax:** 0250 715 557  
**Mobil:** 0755 071 062

**Sucursala Craiova**  
Clădirea Blue Wings  
Str. Sfântu Dumitru Nr. 8, Etajul 1  
Municipiul Craiova, Județul Dolj  
**Tel/Fax:** 0351 80 20 35  
**Mobil:** 0727 226 454

**Sucursala Timișoara**  
Calea Bogdăneștilor nr. 32B  
Municipiul Timișoara, Județul Timiș  
**Mobil:** 0752 298 297



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

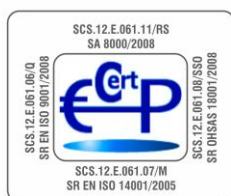
Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		0	0	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		0	0	0	0
<b>neîntemeiate</b>		0	0	0	0
<b>nesoluționabile</b>		0	0	0	0



Anexa nr. 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0



**Sucursala Râmnicu Vâlcea**  
Centrul de afaceri Flandra  
Str. Drumul Câmpului nr. 15A, birou E17  
Râmnicu Vâlcea, Județul Vâlcea  
Tel/Fax: 0250 715 557  
Mobil: 0755 071 062

**Sucursala Craiova**  
Clădirea Blue Wings  
Str. Sfântu Dumitru Nr. 8, Etajul 1  
Municipiul Craiova, Județul Dolj  
Tel/Fax: 0351 80 20 35  
Mobil: 0727 226 454

**Sucursala Timișoara**  
Calea Bogdăneștilor nr. 32B  
Municipiul Timișoara, Județul Timiș  
Mobil: 0752 298 297

