

S.C. MACIN GAZ S.R.L.

Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: ianuarie – septembrie 2015

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
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	-	-

Director executiv,
Albu Constantin Catalin



S.C. MACIN GAZ S.R.L.

Anexa 4 la Procedura cadru

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

Perioada: ianuarie – septembrie 2015

Nr.crt.	Nr. plangeri	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri(%)	
		Total	Nerezolvate in termen legal
1	Contractarea gazelor naturale	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0
Total		0	0
Din care :			
intemeiate		0	0
neintemeiate		0	0
nesolutionate		0	0

Director executiv,
Albu Constantin Catalin



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

Perioada ianuarie – septembrie 2015

Nr. crt.	Nr. Plangeri	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contactale furnizorului	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 posta	0	0	0
TOTAL		0	0	0

Director executiv,
Albu Constantin Catalin

