

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada: ianuarie-decembrie 2024

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	287	281	6
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	636	567	69
4	Prin intermediul formularului on-line	288	281	7
5	Prin fax	2	2	0
6	Prin posta	133	129	4
Total		1346	1260	86

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie-decembrie 2024

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	0.00%
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	1279	1279	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	9	9	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	36	36	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0.00%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	21	21	0	0.00%
Total		1346	1346	0	0.00%
din care: intemeiate		494	494	0	0.00%
neintemeiate		852	852	0	0.00%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente

Anexa 5: categoriilor de plangeri

Perioada: ianuarie-decembrie 2024

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Corectii/Masuri corectie/Optimizare proces/Programat pt remediere/Remediat/Retransmis factura/preaviz/Stornare	Alte masuri/Analiza /explicatii
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Corectii/Remediat/Stornare	Alte masuri
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Stornare	Analiza
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	Corectii	Masuri corective