

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada: iulie-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	108	107	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	317	279	38
4	Prin intermediul formularului on-line	14	14	0
5	Prin fax	2	2	0
6	Prin posta	33	33	0
Total		474	435	39

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: iulie-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	447	447	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	12	12	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	14	14	0	0.00%
Total		474	474	0	0.00%
din care: intemeiate		237	237	0	0.00%
neintemeiate		237	237	0	0.00%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
Anexa 5: categoriilor de plangeri
Perioada: iulie-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/Stornare	
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	
6	Functionarea grupurilor de masurare	Stornare/Remediat/Programat pt remediere	
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	Inlocuire grup masura/Remediat/Programat pt remediere	-