



GAZE NATURALE

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2022

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	543	499	44
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8248	8027	221
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	679	536	143
4	Prin intermediul formularului on-line	2340	2152	188
5	Prin fax	7	6	1
6	Prin poștă	64	54	10
Total		11881	11274	607



GAZE NATURALE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	649	380	269	70.79%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	8097	7940	157	1.98%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	317	311	6	1.93%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	78	70	8	11.43%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1380	1226	154	12.56%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	12	12	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	164	115	49	42.61%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	14	14	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1170	1032	138	13.37%
TOTAL		11881	11100	781	7.04%
din care	întemeiate	3633	3633	0	0.00%
	neîntemeiate	972	971	1	0.10%
	nesoluționabile	1	1	0	0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii contin oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit explicatii	stornare factura/ info moduri program consum eliberare factura/emitere
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/declansare sensor/fisa neconforma	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigillii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	preluare in portofoliu	sesizare Anre, furnizor
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	preluare index pe perioada de nefunctionare robot, acordare ajutoare de incalzire	update al platformelor online in afara orelor de program, acordarea de ajutoare de incalzire
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura