



GAZE NATURALE FUI

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2023

| 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 | 0              | 0                   | 0                      |
| 2        | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 109            | 108                 | 1                      |
| 3        | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 8              | 3                   | 5                      |
| 4        | Prin intermediul formularului on-line                           | 15             | 12                  | 3                      |
| 5        | Prin fax  | 0              | 0                   | 0                      |
| 6        | Prin poștă  | 1              | 0                   | 1                      |
| Total    |   | 133            | 123                 | 10                     |



GAZE NATURALE FUI

Anexa 4

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2023

| 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  | 1     | 1                           |                               | 0,00%   |
| 2            | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | 118   | 118                         |                               | 0,00%   |
| 3            | Ofertarea de prețuri și tarife   | 0     | 0                           |                               |   |
| 4            | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 0     | 0                           |                               |   |
| 5            | Asigurarea calității energiei furnizate  | 0     | 0                           |                               |   |
| 6            | Funcționarea grupurilor de măsurare  | 8     | 8                           |                               | 0,00%   |
| 7            | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | 0     | 0                           |                               |   |
| 8            | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;  | 2     | 2                           |                               | 0,00%   |
| 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  | 4     | 4                           |                               | 0,00%   |
| <b>TOTAL</b> |  | 133   | 133                         |                               | 0,00%   |
| din care     | întemeiate   | 122   | 122                         |                               | 0,00%   |
|              | neîntemeiate   | 11    | 11                          |                               | 0,00%   |
|              | nesoluționabile  | 0     | 0                           |                               |   |



GAZE NATURALE FUI

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2023

| Nr. crt. | Categorie plângeri   | Sinteza modului de soluționare   | Măsuri corective  |
|----------|--|--|---|
| 1        | Contractarea energiei  | verificare documente/explicatii continut<br>oferte/discount/abonament  | corectare nume, adresa/<br>reziliere contract/explicatii<br>clauze  |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | transmis raspuns, corectie<br>autocitire<br>catre client insotit, explicatii<br>fact regularizare<br>de factura<br>refacuta                          | stornare factura/info modif<br>program consum<br>eliberare factura/emitere<br>raspuns /clauze cf oferta<br>selectata de client  |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife   | transmis raspuns<br>catre client insotit<br>de doc.solicitate  | informare client  |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu energie  | reluare furnizare/declansare<br>sensor/fisa neconforma   | colaborare cu OSD/remediere<br>CAD<br>corectare index /info montare<br>electrovana/refacere revizie   |
| 5        | Asigurarea calității energiei furnizate  | solicitare puncte<br>de vedere de la<br>OSD  | raspuns catre client conform pdv  |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare  | recalculare factura/verificare in<br>teren-suspiciuni interventii<br>neautorizate, contori inversati   | schimbare contor, corectii serii<br>inversate<br>recitit contorul, aplicat sigilii  |
| 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,<br>grafic consum   | retransmis anexe, grafic consum   |
| 9        | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare |  |   |
| 10       | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali  | recalculare<br>factura/actualizare date<br>Ver/rev, cont AOL<br>efectuare de<br>verificari/ revizii/<br>reluarea<br>furnizarii/colaborar<br>e cu OSD | stornare penalitati/<br>reprogramare efectuare servicii/<br>reprogramare reluare<br>furnizare/stornare taxe<br>deplasare/acces in cont AOL,<br>acces securizat la factura |