



GAZE NATURALE FUI

Anexa 3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
Perioada: 1 iulie - 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			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	31	31	
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	



## GAZE NATURALE FUI

Anexa 4

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

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei			
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	31	31	0,00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife			
4	Continuitatea în alimentarea cu energie			
5	Asigurarea calității energiei furnizate			
6	Funcționarea grupurilor de măsurare			
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului			
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;			
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare			
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali			
<b>TOTAL</b>		31	31	-
din care	întemeiate	31	31	
	neîntemeiate			
	nesoluționabile			

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**  
**Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2023**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii continut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere raspuns /clauze cf oferta selectata de client
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 electrovana/refacere revizie
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		
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		
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