



GAZE NATURALE FARA 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	224	217	7
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6.884	6.736	148
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	195	124	71
4	Prin intermediul formularului on-line	806	750	56
5	Prin fax	5	5	0
6	Prin poștă	35	32	3
	<b>Total</b>	8.149	7.864	285



GAZE NATURALE FARA 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	63	63		0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6.196	6.196		0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3		0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	215	215		0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	32	32		0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	732	732		0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	30	30		0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	1	1		0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	877	877		0.00%
<b>TOTAL</b>		8.149	8.149		0.00%
din care	întemeiate	7.161	7.161		0.00%
	neîntemeiate	987	987		0.00%
	nesoluționabile	1	1		0.00%



GAZE NATURALE FARA 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/explicații conținut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/reziliere contract/explicații 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 sigilii
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	transmitere notificare	informare client
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