



GAZE NATURALE FARA 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	85	82	3
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3.120	3.063	57
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	54	38	16
4	Prin intermediul formularului on-line	269	248	21
5	Prin fax	2	2	
6	Prin poștă	12	10	2
	Total	3.542	3.443	99



GAZE NATURALE FARA 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		Nerezolvate în termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal		
1	Contractarea energiei	30	30	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2.515	2.515	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	128	128	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	9	9	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	254	254	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	15	15	0	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	1	1	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	590	590	0	0.00%
TOTAL		3.542	3.542	0	0.00%
din care	întemeiate	3.248	3.248	0	0.00%
	neîntemeiate	293	293	0	0.00%
	nesoluționabile	1	1	0	0.00%



GAZE NATURALE FARA FUI

Anexa 5

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 contint 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		
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