



GAZE NATURALE

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2024

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	273	255	18
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4941	4883	58
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	254	164	90
4	Prin intermediul formularului on-line	891	833	58
5	Prin fax	3	3	0
6	Prin poștă	35	32	3
	Total	6397	6170	227



GAZE NATURALE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2024

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	59	59	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3772	3772	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	150	150	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	29	29	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	837	837	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	24	24	0	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1525	1525	0	0.00%
TOTAL		6397	6397	0	0.00%
din care					
	întemeiate	5501	5501	0	0.00%
	neîntemeiate	895	895	0	0.00%
	nesoluționabile	1	1	0	0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii contint oferte/discount/abona ment	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		
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