



GAZE NATURALE FUI

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2025

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	2	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5	4	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	1	3
4	Prin intermediul formularului on-line	2	0	2
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
Total		13	7	6

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2025

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	0	0	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6	6	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	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	3	3	0	0.00%
TOTAL		13	13		0.00%
din care	întemeiate	10	10		0.00%
	neîntemeiate	3	3		0.00%
	nesoluționabile	0	0		0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
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		
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;	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