

ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2017 - 31.12.2017

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|-----------------|--|---|---|
| 1. | Contractarea energiei | - | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | - emitere facturi; - stornare facturi; - refacere facturi | Atenție sporită în citirea contoarelor de gaz pe teren și în transmiterea noilor indecși de consum. |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | - | |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | - | |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | Monitorizarea grupurilor de măsurare | - înlocuire contorului; - verificare contoarelor de gaz; - remedieri neetanșevitate. |
| 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 | Refacerea măsurătorilor din teren | - |

S.C. GAZ EST S.A.
Director General
Ing. TIGHICI ADRIAN