

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

Perioada: 01.07.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	90	84	6
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	169	164	5
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7	2	5
4.	Prin intermediul formularului on-line	27	27	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	1	1	-
TOTAL:		294	278	16

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



ANEXA Nr. 4 la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.07.2022 – 31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	-	-	-	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	106	106	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	165	165	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	23	23	-	-
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	-	-	-	-
TOTAL:		294	294	-	-
Din care: întemeiate		277	277	-	-
neîntemeiate		17	17	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-

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



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2022 – 31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmitere răspuns fundamentat către clientul final; stornarea facturii emise; refacerea/emiterea facturii;	citirea echipamentului de măsurare de către operatorul de sistem; transmiterea facturii prin email la solicitarea clientului final; transmitere de notificări lunare clienților finali
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	monitorizarea echipamentului de măsurare	verificare echipament de măsurare; înlocuire convertor de volum;
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	transmiterea unui răspuns fundamentat către clientul final;	- în funcție de situația sesizată,

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

