

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

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

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	381	363	18
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	182	176	6
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	141	130	11
4.	Prin intermediul formularului on-line	94	94	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	1	1	-
TOTAL:		799	764	35

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: 01.01.2022 – 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	575	575	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	165	165	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	32	32	-	-
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	27	27	-	-
TOTAL:		799	799	-	-
Din care: întemeiate		679	679	-	-
neîntemeiate		120	120	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-

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



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2022 – 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; montare contoare inteligente.
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. TIGHICI ADRIAN

