

ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2022-30.06.2022

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	291	279	12
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	13	12	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	134	128	6
4.	Prin intermediul formularului on-line	67	65	2
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		505	484	21

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 – 30.06.2022

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	469	469	-	
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	9	9	-	
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:		505	505	-	
Din care: întemeiate		402	402	-	
neîntemeiate		103	103	-	
nesoluționabile		-	-	-	

S.C. GAZ EST S.A.

Director General

Ing. TIGHICU



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2022 – 30.06.2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmitere răspuns către client însoțit de factura refăcută/emisă	transmiterea facturilor pe e-mail la solicitarea clientului final; - stornarea facturilor și refacerea facturilor;
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	- înlocuire convertor de volum; - verificare echipament de măsurare.
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

