

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

Perioada: 01.01.2023-30.06.2023

<b>Nr. crt.</b>	<b>Modul de preluare a plângerilor</b>	<b>Nr. plângeri</b>		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	108	98	10
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	33	27	6
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	158	147	11
4.	Prin intermediul formularului on-line	79	73	6
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	2	2	0
<b>TOTAL:</b>		<b>380</b>	<b>347</b>	<b>33</b>

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



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

Perioada: 01.01.2023 – 30.06.2023

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	0	0	0	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	348	348	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	28	28	0	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	4	4	0	0%
<b>TOTAL:</b>		<b>380</b>	<b>380</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Din care: întemeiate</b>		<b>82</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>298</b>	<b>298</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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



**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: 01.01.2023 – 30.06.2023

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plângeri</b>	<b>Sinteza modului de soluționare</b>	<b>Măsuri corective</b>
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmitere răspuns către client însoțit de factura refacută/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;	- îmbunătățirea calității serviciului de furnizare a gazelor naturale.

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

