

**ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru**

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

Perioada: 01.07.2023-31.12.2023

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	48	40	8
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	21	20	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	74	62	12
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	1	0	1
<b>TOTAL:</b>		<b>144</b>	<b>122</b>	<b>22</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: 01.07.2023 – 31.12.2023

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	122	122	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	1	1	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	21	21	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	0	0	0	0%
<b>TOTAL:</b>		<b>144</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Din care: întemeiate</b>		<b>70</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>74</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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



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

Perioada: 01.07.2023 – 31.12.2023

<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 clientul final, însoțit de factura refacută/emisă	transmiterea facturilor pe e-mail la solicitarea clientului final; stornarea 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	înlocuire convertor de volum; verificarea echipamentului de măsurare	monitorizarea echipamentului 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. TICHIADRIAN**

