

ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

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	156	138	18
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	54	47	7
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	232	209	23
4.	Prin intermediul formularului on-line	79	73	6
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	3	2	1
TOTAL:		524	469	55

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: 01.01.2023 – 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	470	470	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	49	49	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%
TOTAL:		524	524	0	0%
Din care: întemeiate		152	152	0	0%
neîntemeiate		372	372	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

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



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
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. TIGHICI ADRIAN

