

ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

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	153	128	25
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	53	53	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	210	173	37
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	2	0	2
TOTAL:		418	354	64

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



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

Perioada: 01.01.2024 – 31.12.2024

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	352	352	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	66	66	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
TOTAL:					
Din care: întemeiate		131	131	0	0
neîntemeiate		287	287	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

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



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024 – 31.12.2024

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; verificare și/sau schimbarea 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	-	-

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

