

ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2025-30.06.2025

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	64	23	41
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	25	25	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	82	64	18
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	1	0	1
TOTAL:		172	112	60

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



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

Perioada: 01.01.2025 – 30.06.2025

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	145	145	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	27	27	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%
TOTAL:				0	0%
Din care: întemeiate		87	87	0	0%
neîntemeiate		85	85	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: 01.01.2025 – 30.06.2025

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 refăcută	transmiterea facturilor prin 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 echipament de măsurare	monitorizare 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	-	-

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

