

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

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

Perioada: 01.01.2025-31.12.2025

<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	93	49	44
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	80	80	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	127	103	24
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>301</b>	<b>232</b>	<b>69</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: 01.01.2025 – 31.12.2025

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	215	215	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	75	75	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	11	11	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%
<b>TOTAL:</b>		<b>301</b>	<b>301</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Din care: întemeiate</b>		<b>112</b>	<b>112</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>189</b>	<b>189</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. TIGHICI ADRIAN**



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

Perioada: 01.01.2025 – 31.12.2025

<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 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**

