

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

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

Perioada: 01.07.2025-31.12.2025

| 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 | 29           | 26                  | 3                      |
| 2.            | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 55           | 55                  | 0                      |
| 3.            | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 45           | 39                  | 6                      |
| 4.            | Prin intermediul formularului on-line                           | 0            | 0                   | 0                      |
| 5.            | Prin fax  | 0            | 0                   | 0                      |
| 6.            | Prin poștă  | 0            | 0                   | 0                      |
| <b>TOTAL:</b> |   | <b>129</b>   | <b>120</b>          | <b>9</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: 01.07.2025 – 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  | 70           | 70                          | 0                             | 0%  |
| 3.                          | Ofertarea de prețuri și tarife   | 0            | 0                           | 0                             | 0%  |
| 4.                          | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 48           | 48                          | 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>129</b>   | <b>129</b>                  | <b>0</b>                      | <b>0%</b>   |
| <b>Din care: întemeiate</b> |  | <b>25</b>    | <b>25</b>                   | <b>0</b>                      | <b>0%</b>   |
| <b>neîntemeiate</b>         |  | <b>104</b>   | <b>104</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: 01.07.2025 – 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;<br>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;<br>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**

