ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final

Perioada: 01.01.2026-30.06.2026

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	47	44	3
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	70	70	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	81	68	13
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poştă	0	0	0
TOTAL:		**198**	**182**	**16**

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

ANEXA Nr. 4 la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2026 – 30.06.2026

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	112	112	0	0%
3.	Ofertarea de preţuri şi tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	27	27	0	0%
5.	Asigurarea calităţii energiei furnizate	21	21	0	0%
6.	Funcţionarea grupurilor de măsurare	38	38	0	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	0	0	0	0%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	0	0	0	0%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali			0	0%
TOTAL:		**198**	**198**	0	0%
Din care: întemeiate		**108**	**108**	0	0%
	neîntemeiate	**90**	**90**	0	0%
	nesoluţionabile	0	0	0	0%

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

ANEXA Nr. 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2026 – 30.06.2026

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	verificări metrologice ale echipamentenlor de măsurare	înlocuire echipament de măsurare
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	înlocuire convertor de volum; verificare metrologică 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