

ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2024 – 31.12.2024 – Gaze Naturale

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
		0	0	0
	Prin intermediul unui centru de telefonie			
	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
	Prin fax	0	0	0
	Prin poștă	0	0	0
	Total:	0	0	0



ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2024 – 31.12.2024 – Gaze Naturale

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	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	
TOTAL:		0	0	0	
din care: întemeiate		0	0	0	
neîntemeiate		0	0	0	
nesoluționabile		0	0	0	



ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024 – 31.12.2024 – Gaze Naturale

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul

