

**ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru  
Activitatea de furnizare gaze naturale**

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

Perioada: 01.07.2024-31.12.2024

| Nr. crt.      | Modul de preluare a plângerilor                                 | Numar plângeri |                     |                        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|
|               |                                                                 | Total          | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1.            | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 0              | 0                   | 0                      |
| 2.            | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 7              | 7                   | 0                      |
| 3.            | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 1              | 1                   | 0                      |
| 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>8</b>       | <b>8</b>            | <b>0</b>               |

**ANEXA Nr. 4 la procedura-cadru  
Activitatea de furnizare gaze naturale**

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

Perioada: 01.07.2024-31.12.2024

| Nr. crt.                                 | Categorie plângeri                                                                                                             | Numar 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                                                                                    | 4              | 4                           | 0                             | 100                                                   |
| 3.                                       | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | 0              | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 4.                                       | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | 3              | 3                           | 0                             | 100                                                   |
| 5.                                       | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | 0              | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 6.                                       | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | 1              | 1                           | 0                             | 100                                                   |
| 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                           | 0                             | 0                                                     |
| <b>TOTAL:</b>                            |                                                                                                                                | <b>8</b>       | <b>8</b>                    | <b>0</b>                      | <b>100</b>                                            |
| <b>din care:      întemeiate</b>         |                                                                                                                                | <b>8</b>       | <b>8</b>                    | <b>0</b>                      | <b>100</b>                                            |
| <b>                  neîntemeiate</b>    |                                                                                                                                | <b>0</b>       | <b>0</b>                    | <b>0</b>                      | <b>0</b>                                              |
| <b>                  nesoluționabile</b> |                                                                                                                                | <b>0</b>       | <b>0</b>                    | <b>0</b>                      | <b>0</b>                                              |

**ANEXA Nr. 5 la procedura-cadru  
Activitatea de furnizare gaze naturale**

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

Perioada: 01.07.2024-31.12.2024

| Nr. crt. | Categorie plângeri                                                                                                             | Sinteza modului de soluționare                                                                                 | Măsuri corective                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Contractarea energiei                                                                                                          | Solicitare date suplimentare de la clienti<br>Informarea clientilor asupra stadiului procesului de contractare | Preluare si prelucrare date suplimentare<br>Finalizare process contractare                                                       |
| 2.       | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | Transmitere valori citite de catre OD                                                                          | Solicitari catre OD referitoare la valorile citite pe contori                                                                    |
| 3.       | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | Informarea clientilor cu privire la preturile si tarifele din oferte                                           | Transmitere oferta catre clienti                                                                                                 |
| 4.       | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | Comunicarea cu OD                                                                                              | Inregistrare plangere, transmitere sesizare catre OD si revenire cu raspuns catre client final continand raspuns primit de la OD |
| 5.       | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | Comunicarea cu OD                                                                                              | Inregistrare plangere, transmitere sesizare catre OD si revenire cu raspuns catre client final continand raspuns primit de la OD |
| 6.       | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | Solicitare catre OD pentru trimitere echipa in teren in scopul remedierii situatiei semnalate de catre client  | Inregistrare plangere, transmitere sesizare catre OD si revenire cu raspuns catre client final continand raspuns primit de la OD |
| 7.       | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | Nu este cazul                                                                                                  | Nu este cazul                                                                                                                    |
| 8.       | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | Nu este cazul                                                                                                  | Nu este cazul                                                                                                                    |
| 9.       | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | Nu este cazul                                                                                                  | Nu este cazul                                                                                                                    |
| 10.      | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | Informarea detaliata a clientilor cu privire la solicitarile acestora                                          | Nu este cazul                                                                                                                    |