

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

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

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
TOTAL:		8	8	0

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

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

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
TOTAL:		8	8	0	100
din care: întemeiate		8	8	0	100
 neîntemeiate		0	0	0	0
 nesoluționabile		0	0	0	0

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

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Solicitare date suplimentare de la clienti Informarea clientilor asupra stadiului procesului de contractare	Preluare si prelucrare date suplimentare 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