

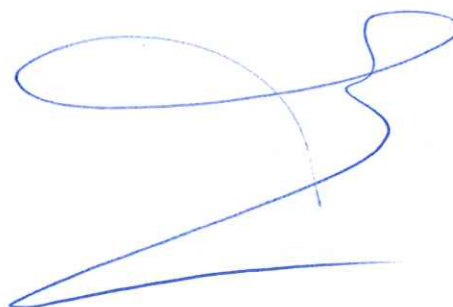
**RAPORT**  
**privind activitatea de solutionare a plângerilor clienților finali**

**Anexa nr. 3**  
**la Procedura - cadru**

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora**

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

| Nr. crt.     | Modul de preluare a plângerilor                                 | Nr. plângeri |                     |                         |
|--------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-------------------------|
|              |                                                                 | Total        | Client final casnic | Client final non-casnic |
| 1            | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 0            | 0                   | 0                       |
| 2            | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 14           | 9                   | 5                       |
| 3            | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 39           | 18                  | 21                      |
| 4            | Prin intermediul formularului on-line                           | 0            | 0                   | 0                       |
| 5            | Prin fax                                                        | 0            | 0                   | 0                       |
| 6            | Prin poștă                                                      | 0            | 0                   | 0                       |
| <b>TOTAL</b> |                                                                 | 53           | 27                  | 26                      |



**Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal**

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

| Nr. crt.     | Categorie plângeri                                                                                                             | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal |                                                       |
| 1.           | Contractarea gazelor naturale                                                                                                  | 6            | 6                           | 0                             | 0                                                     |
| 2            | Facturarea contravalorii gazelor naturale                                                                                      | 29           | 29                          | 0                             | 0                                                     |
| 3            | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 4            | Continuitatea în alimentarea gazelor naturale                                                                                  | 3            | 3                           | 0                             | 0                                                     |
| 5            | Asigurarea calității gazelor naturale furnizate                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 6            | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | 15           | 15                          | 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                           | 0                             | 0                                                     |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                | 53           | 53                          | 0                             | 0                                                     |

|                             |    |    |   |   |
|-----------------------------|----|----|---|---|
| <b>Din care: intemeiate</b> | 16 | 16 | 0 | 0 |
| <b>neintemeiate</b>         | 37 | 37 | 0 | 0 |
| <b>nesolutionate</b>        | 0  | 0  | 0 | 0 |

## Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**  
 Perioada: 01.01.2021 - 31.12.2021

| Nr. crt. | Categorie plângeri                                                                                                             | Sinteza modului de soluționare                                                                                                                                                                                                                                                                            | Măsuri corective                                                                                                                                                                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Contractarea gazelor naturale                                                                                                  | -informarea corecta a clientului referitor la documentele necesare si asupra procedurii de contracatare si schimbare a furnizorului.                                                                                                                                                                      | -urmarirea si verificarea documentelor, a termenelor de transmitere a ofertelor si intocmire a contractelor.                                                                                                    |
| 2        | Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate                                                                            | -analiza sesizare client<br>-analiza mod facturare , istoric de consum, datele primite de la operatorul de masura.<br>-transmitere solicitare catre operatorul de masura pentru corectarea datelor de facturare pe baza citirii reale. La primirea corectiei se emite factura si se transmite clientului. | S-a solicitat operatorului de masura corectarea datelor care stau la baza emiterii facturilor pentru fiecare caz, modificarea cantitatilor estimate.                                                            |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                                                                                                                                                                                                               |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale                                                                                  | s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat intreruperile si interventia intr-un timp cat mai scurt pentru remedierea acestora si informarea clientului.                                                                                                                    | s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a elementelor de retea defecte si cuprinderea in planul de investitii a modernizarii /intaririi liniilor electrice pe care se inregistrau frecvent intreruperi. |
| 5        | Asigurarea calității gazelor naturale furnizate                                                                                | s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat fluctuatii ale nivelului de tensiune+informare client.                                                                                                                                                                          | s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a cauzelor generatoare, montare analizor in punctul de delimitare.                                                                                              |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | - preluarea si transmiterea in termen a sesizarii clientului la operatorul de masura pentru verificare si remediere/inlocuire                                                                                                                                                                             | - urmarirea incadrarii in termenele reglementate a rezolvarii sesizarii/verificarii                                                                                                                             |
| 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                                                                                | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                                                                                                                                                                                                               |

