Anexa 3 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2026 - 30.06.2026 – GAZE NATURALE

Nr	Modul de preluare a plângerilor	Număr de plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	0	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poşta	0	0	0
Total:		2	0	2

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada Perioada 01.01.2026 - 30.06.2026 – GAZE NATURALE

Nr	Categorie plângeri		Număr de plângeri			Plangeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)
			Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractatea energiei electrice si gaze naturale		0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		0	0	0	0
3	Ofertarea de preţuri şi tarife		0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		0	0	0	0
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate		0	0	0	0
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare		1	1	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		0	0	0	0
8	Informarea în conformitate cu legislaţia		15	15	0	0
9	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale		0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		1	1	0	0
Total:			17	17	0	0
din care:		întemeiate	17	17	0	0
		neîntemeiate	0	0	0	0
		nesoluţionate	0	0	0	0

Anexa 5 la procedura cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada 01.01.2026 - 30.06.2026 – GAZE NATURALE

Nr	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
1	Contractatea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	-	-
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	Intervenție scrisă către operatorul de distribuție, în vederea remedierii situatiei.	Informarea clienților finali de gazenaturale privind rezultatul verificărilor efectuate de operatorul de distribuție.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea în conformitate cu legislaţia	Verificării sau reviziei tehnice periodice a instalaţiei individuale de utilizare	Nu a fost cazul
9	Consumul și valoarea facturii de energie electrică		-

10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	Intervenție scrisă către operatorul de distribuție, în vederea remedierii situatiei de urgență.	Nu a fost cazul