

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

Perioada: 1 Ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4	1	3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6	1	5
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
<b>TOTAL:</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

**Structura plângerilor în funcție de categorii, concluzia analizei și respectarea termenului legal  
 Gaze Naturale**

Perioada: 1 Ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

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				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6	6		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4		
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				
<b>TOTAL:</b>		<b>10</b>	<b>10</b>		
<b>din care : întemeiate</b>		<b>4</b>	<b>4</b>		
<b>: neîntemeiate</b>		<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>: nesoluționabile</b>					

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

Perioada: 1 Ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorii plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	A fost notificat operatorul de distribuție pentru necorespondența între indecșii citiți și facturați.	In funcție de constatările s-au făcut corectii.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	A fost instiintat OD în scris sau prin sesizări telefonice	Mentinererea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.
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		