



MET Romania Energy SA
93-95 Emanoil Porumbaru, 1st floor, 1st district,
011424 Bucharest, Romania
Unique Registration Code: RO1877048
☎ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

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

Perioada: 1 Ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020

| 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 | 3 | | 3 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 6 | | 6 |
| 4. | Prin intermediul formularului on-line | | | |
| 5. | Prin fax | | | |
| 6. | Prin poștă | | | |
| TOTAL: | | 9 | | 9 |

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

Perioada: 1 Ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020

| 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 | 2 | 2 | | |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | | | | |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 2 | 2 | | |
| 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 | 1 | 1 | | |
| TOTAL: | | 9 | 9 | | |
| din care : întemeiate | | 5 | 5 | | |
| : neîntemeiate | | 4 | 4 | | |
| : nesoluționabile | | | | | |



MET Romania Energy SA
93-95 Emanoil Porumbaru, 1st floor, 1st district,
011424 Bucharest, Romania
Unique Registration Code: RO1877048
☎ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

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

Perioada: 1 Ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020

| Nr. crt. | Categorie 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 constatari s-au făcut corectii. |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | | |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | A fost instiintat OD prin sesizare telefonica și email. | |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | | |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | A fost instiintat OD în scris/verificare contor în prezența consumatorului. | 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 | A fost instiintat OD prin sesizare telefonica. | |

RUS DIANA

Digitally signed by RUS DIANA
Date: 2021.01.29 12:58:41 +02'00'

Implementing
INNOVATION
IN EUROPEAN ENERGY MARKETS

