

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

Perioada: 1 Ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021

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	0	3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	0	4
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		7	0	7

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

Perioada: 1 Ianuarie 2021 – 31 decembrie 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 energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	0
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	5	5	0	0
TOTAL:		7	7	0	0
din care : întemeiate		6	6	0	0
: neîntemeiate		1	1	0	0
: nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Gaze Naturale

Perioada: 1 Ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
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 in scris.	Mentinerea unei comunicari eficiente cu OD si clientii 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/email – deplasarea unei echipe la locul de consum.	