

Anexa nr.3

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	20	10	10
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	1	1	0
TOTAL:		21	11	10

Anexa nr.4

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

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	0	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	14	14	0	0,00%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	-	-	-
4.	Continuarea în alimentarea cu energie	1	1	0	0,00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	0	0,00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	-	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	1	1	0	0,00%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2	2	0	0,00%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	-	-	-
TOTAL:		21	21	0	0,00%

Din care: întemeiate	3	3	0	0,00%
neîntemeiate	18	18	0	0,00%
nesoluționabile	0	-	-	-

Anexa nr.5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei facturate	Clientul a fost informat de faptul că prin transmiterea autocitirii, se evită situațiile în care facturare se realizează în baza unui consum estimat; clientului i s-a transmis factura de regularizare	Informare client transmitere autocitire, actualizare program de consum; facturi regularizare
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Clientul a fost informat de faptul ca sistarea gazelor nu s-a efectuat la solicitarea Romgaz FUI, operatorul de distribuție a depistat ca se consuma peste sigiliu. Locul de consum a fost reconectat după achitarea datoriilor	Informare client
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Operatorul de distribuție a constatat pierderi de gaze naturale pe instalația de utilizare, clientul trebuie să contacteze un operator economic în vederea remedierii defecțiunii; s-a verificat funcționalitatea corectorul	Clientul a fost informat cu privire la efectuarea inspecțiilor tehnice periodice la instalația de utilizare gaze naturale; reprezentantul distribuitorului a instruit clientul cu privire la citirea în mod corect a indexului în cazul în care postul de măsură este echipat cu un corector
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Clientului i s-a transmis dovada transmiterii informării de preluare automată în FUI Romgaz, respectiv a facturilor	Informare client
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Informare client, retransmitere informare preluare automată	Informare client