**RAPORT**

**privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la**

**clienţii finali**

* **GAZE NATURALE -**

**Anexa 3 la procedura-cadru: Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final**

**– gaze naturale –**

**Perioada: anul 2023**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poştă | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL:** | | **0** | 0 | **0** |

**Anexa 4 la procedura-cadru:**

**Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal**

**– gaze naturale –**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Perioada: anul 2023** | | | | | |
|  | 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 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | 8 | Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare; | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **TOTAL:** | | **0** | **0** | **0** | **0** |
|  | **din care: întemeiate** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **neîntemeiate** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **nesoluţionabile** | | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Anexa nr. 5 la procedura-cadru: Sinteza modului de soluționare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

**– gaze naturale –**

**Perioada: anul 2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluţionare | Măsuri corective |
| 1 | Contractarea energiei | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 3 | Ofertarea de preţuri şi tarife | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 5 | Asigurarea calităţii energiei furnizate | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 6 | Funcţionarea grupurilor de măsurare | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 8 | Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali | Nu este cazul | Nu este cazul |