**RAPORT**

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

**clienţii finali**

* **GAZE NATURALE –**

**Perioada: Semestrul I anul 2025**

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

**– gaze naturale –**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final | | | |
|  |  |  |  |  |
| 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 | 2 | 0 | 2 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poştă | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL:** | | **2** | **0** | **2** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Anexa 4 la procedura-cadru:**  **Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal**  **– gaze naturale –** | | | | | |
|  | **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** | **1** | **1** | **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** | **1** | **1** | **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** | | **2** | **2** | **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 –**

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluţionare | Măsuri corective |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Contractarea energiei | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Verificarea cantitatii masurate de operatorul de distributie conform proceselor verbale lunare | Explicatii privind facturarea cantitatilor masurate de operatorul de distributie |
| 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 | Solicitare de clarificari catre operatorul de distributie | Explicarea prevederilor legislative privind cantitatile masurate si cele facturate in ceea ce priveste factorul de conversie |
| 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 |