

Anexe raportări privind soluționarea plângerilor clienților finali cf. Ordin nr. 16/2015_GAZE NATURALE
**Anexa 3
Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: 01 ianuarie 2025 - 31 decembrie 2025

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerii	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului	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 poștă	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

**Anexa 5
Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: 01 ianuarie 2025 - 31 decembrie 2025

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		
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		

**Anexa 4
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal**

Perioada: 01 ianuarie 2025 - 31 decembrie 2025

Nr. Crt	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0%
TOTAL:		0	0	0	0%
din care: întemeiate		0	0	0	0%
neîntemeiate		0	0	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%