

ANEXA NR. 3

**STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL  
CLIENTULUI FINAL**

PERIOADA : 01.01.2018 – 31.12.2018

NR. CRT.	MODUL DE PRELUARE A PLANGERILOR	NUMAR PLANGERI		
		TOTAL	CLIENT FINAL CASNIC	CLIENT FINAL NONCASNIC
1	Depunere in scris la punctele unice de contact	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 posta	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



ANEXA NR. 4

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI  
SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL

PERIOADA : 01.01.2018 – 31.12.2018

NR. CRT.	CATEGORIE PLANGERI	NUMAR PLANGERI			PLANGERI NEREZOLVATE IN TERMEN DIN TOTAL PLANGERI (%)
		TOTAL	REZOLVATE IN TERMEN LEGAL	NEREZOLVATE IN TERMEN LEGAL	
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	0	0	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea mijloacelor de masurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	DIN CARE : INTEMEIATE	-	-	-	-
	NEINTEMEIATE	-	-	-	-
	NESOLUTIONABILE	-	-	-	-



**STRUCTURA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE  
CATEGORIILOR DE PLANGERI**

PERIOADA : 01.01.2018 – 31.12.2018

NR. CRT.	CATEGORIE PLANGERI	SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE	MASURI CORECTIVE
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6	Functionarea mijloacelor de masurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-

