

ANEXA NR. 3

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

PERIOADA : 01.01.2019 – 31.12.2019

| 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 |
| | TOTAL | 0 | 0 | 0 |



ANEXA NR. 4

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

PERIOADA : 01.01.2019 – 31.12.2019

| 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 |
| | TOTAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | DIN CARE : INTEMEIATE | - | - | - | - |
| | NEINTEMEIATE | - | - | - | - |
| | NESOLUTIONABILE | - | - | - | - |



STRUCTURA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE
CATEGORIILOR DE PLANGERI

PERIOADA : 01.01.2019 – 31.12.2019

| 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 | - | - |

