

Societatea Națională de Gaze Naturale Romgaz S.A. - Mediaș - România

Anexa nr.3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

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 poștă	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

Anexa nr.4

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

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

Anexa nr.5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei facturate	-	-
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	-	-