

**Structura plangerilor in functie de
modul de preluare si tipul clientului
final**

ANEXA Nr. 3 la
procedura-cadru

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. De plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in 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 posta	0	0	0
TOTAL		0	0	0

* NOTA - Mentionam ca firma noastra si-a inceput activitatea de furnizare gaze naturale incepand cu data de 1 Decembrie 2016, motiv pentru care nu putem raporta date conform Anexei 3 la procedura cadru

**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei
si respectarea termenului legal**

ANEXA Nr. 4 la
procedura-
cadru

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termenul 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	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor 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	Dificultati la plata facturilor	0	0	0	0
11	Dificultati in procesul de logare pe portalul CIS GAZ	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	0
din care: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

* NOTA - Mentionam ca firma noastra si-a inceput activitatea de furnizare gaze naturale incepand cu data de 1 Decembrie 2016, motiv pentru care nu putem raporta date conform Anexei 4 la procedura cadru

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective
afereente categoriilor de plangeri**

Anexa Nr. 5 la procedura-cadru

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractare gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor 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	Dificultati la plata facturilor	-	-
11	Dificultati in procesul de logare pe portalul CIS GAZ	-	-

* NOTA - Mentionam ca firma noastra si-a inceput activitatea de furnizare gaze naturale incepand cu data de 1 Decembrie 2016, motiv pentru care nu putem raporta date conform Anexei 5 la procedura cadru