

SC ENERGY GAS PROVIDER SRL  
Bld Ghencea, Nr. 43B, et 3, Sector 6, Bucuresti  
( in Cladirea Ghencea Business Center )  
Tel.: 021. 9995; Fax: 021 25 21 950  
e-mail: [client@energy-gas.ro](mailto:client@energy-gas.ro)

## RAPORT privind activitatea de soluționare a plângerilor

ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
Perioada: ianuarie - iunie 2024

| Nr crt | Modul de preluare a plangerilor                                 | Nr. plangeri |                     |                        |
|--------|---|--------------|---------------------|------------------------|
|        |   | 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                       | 25           | 25                  | 0                      |
| 3.     | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 20           | 20                  | 0                      |
| 4.     | Prin intermediul formularului on-line                           | 10           | 10                  | 0                      |
| 5.     | Prin fax  | 0            | 0                   | 0                      |
| 6.     | Prin posta  | 0            | 0                   | 0                      |
| Total  |   | 55           | 55                  | 0                      |

ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal  
Perioada:ianuarie - iunie 2024

| Nr crt | Categorie plangeri   | Nr plangeri |                           |                             |   |
|--------|--|-------------|---------------------------|-----------------------------|---|
|        |  | Total       | Rezolvate in termen legal | Nerezolvate in termen legal | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri % |
| 1.     | Contractarea energiei  | 0           | 0                         | 0                           | 0   |
| 2.     | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | 45          | 45                        | 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                |   | 45 | 45 | 0 | 0 |
| din care: întemeiate |   | 45 | 45 | 0 | 0 |
| neîntemeiate         |   | 0  | 0  | 0 | 0 |
| nesoluzionabile      |   | 0  | 0  | 0 | 0 |

ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri  
Perioada: ianuarie - iunie 2024

| Nr crt | Categorie plangeri   | Sinteza modului de soluționare   | Măsuri corective   |
|--------|--|--|--|
| 1.     | Contractarea energiei  | Verificarea documentele transmise de catre client si incheierea contractului   | Automatizari procese<br>Instruire personal   |
| 2.     | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | S-a identificat problema si s-a solicitat un pdvd catre operatorul de distributie . Se recomanda clientilor transmisterea indexului autocitit. | Solicitare catre operatorii de distributie pentru imbunatatirea serviciului de citire contori clienti.                 |
| 3.     | Ofertarea de prețuri și tarife   | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | -----  |
| 4.     | Continuitatea în alimentarea cu energie  | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | ----   |
| 5.     | Asigurarea calității energiei furnizate  | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | -----  |
| 6.     | Funcționarea grupurilor de măsurare  | Intervenții scrise către operatorul de distribuție, în vederea remedierii  | Informarea clienților finali de gaze naturale privind rezultatul verificărilor efectuate de operatorul de distribuție. |
| 7.     | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | -----  |
| 8.     | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;  | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | -----  |
| 9.     | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | -----  |
| 10.    | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali  | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).                                       | -----  |