



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

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada : Semestrul II Anul 2025

Nr.crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	20	20	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	45	45	0
4	Prin intermediul formularului on-line	21	21	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		86	86	0

Anexa Nr.4
la procedura cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada : Semestrul II Anul 2025

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	5	5	0	100%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	70	70	0	100%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	100%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	100%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	100%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	11	11	0	100%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	100%

8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	100%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	100%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	100%
TOTAL :		86	86	0	100%
din care :	întemeiate	81	81	0	100%
	neîntemeiate	5	5	0	100%
	nesoluționabile	0	0	0	100%

Anexa Nr.5
la procedura cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : Semestrul II Anul 2025

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Verificarea documentele transmise de catre client si incheierea contractului	Automatizari procese Instruire personal
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a identificat problema si s-a solicitat un pdvd catre operatorul de distributie . Se recomanda clientilor transmiterea 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).	-