

**Anexe raportari conform Ordin 16/2015 – ANRE – gaze naturale**

*Anexa nr. 3*

*la Procedura - cadru*

**Structura plangerilor in functie de modul de preluare și de proveniența acestora**

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| Nr. crt.     | Modul de preluare a plangerilor                                 | Nr. 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                      |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>0</b>     | <b>0</b>            | <b>0</b>               |

*Anexa nr. 4*

*la Procedura - cadru*

**Structura plangerilor in functie de categorii si respectarea termenului legal**

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| Nr. crt.                    | Categorie plangeri   | Nr. plangeri |                             |                               | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%) |
|-----------------------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
|                             |  | Total        | Rezolvate in termenul legal | Nerezolvate in termenul legal |   |
| 1.                          | Contractarea energiei electrice si gazelor naturale  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 2.                          | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 3.                          | Ofertarea de prețuri și tarife   | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 4.                          | Continuitatea in alimentarea cu energie  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 5.                          | Asigurarea calitații energiei furnizate  | 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.                         | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| <b>TOTAL:</b>               |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| <b>din care: intemeiate</b> |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| <b>neintemeiate</b>         |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| <b>nesolutionate</b>        |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |

*Anexa nr. 5*

*la Procedura – cadru*

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| Nr. crt. | Categorie plangeri   | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|----------|--|--------------------------------|------------------|
| 1.       | Contractarea energiei electrice si gazelor naturale  | -                              | -                |
| 2.       | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | -                              | -                |
| 3.       | Ofertarea de preturi si tarife   | -                              | -                |
| 4.       | Continuitatea in alimentarea cu energie  | -                              | -                |
| 5.       | Asigurarea calitatii energiei 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.      | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali  | -                              | -                |