

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
(furnizare gaze naturale)**

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	În cazul în care plângerea a necesitat verificarea datelor de către operatorul de distribuție, s-a solicitat acestuia un punct de vedere și, acolo unde a fost cazul, s-a corectat consumul facturat, conform datelor primite. În cazul în care reclamația a privit reducerile acordate conform OUG, s-au oferit explicații.	S-au efectuat corecțiile asupra consumului facturat, prin stornarea facturii contestate și refacturare pe baza datelor primite.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	S-au verificat clauzele contractuale referitoare la preț/tarifal aplicat	S-au oferit explicații cu privire la preț
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a solicitat punct de vedere de la operatorul de distribuție de gaze naturale	S-a instiintat clientul in legatura cu acțiunile efectuate de operatorul de distribuție
5.	Asigurarea calității energiei	S-a solicitat punct de vedere de la operatorul de distribuție de gaze naturale	S-a comunicat clientului răspunsul primit de la operatorul de distribuție
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a solicitat punct de vedere de la operatorul de distribuție de gaze naturale	S-a comunicat clientului răspunsul primit de la operatorul de distribuție
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au verificat notificările/inștiințările primite privitoare la schimbarea furnizorului	S-a instruit personalul
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	S-au verificat înștiințările transmise clienților cu privire la modificarea prețurilor	S-au comunicat clientului concluziile analizei efectuate
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	S-au verificat aspectele sesizate	S-au comunicat clientului concluziile analizei efectuate
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au verificat aspectele sesizate și s-au comunicat clientului concluziile analizei efectuate	S-au comunicat clientului concluziile analizei efectuate