

S.C. GAZ NORD-EST S.A., CUI RO14773987, J22/786/2002,

a: str. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 8A, bl. 2I, parter, 705100, Hârlău, Iași, România,

t/f: 0232 722 200, e: office@gaznordest.ro, w: www.gaznordest.ro



Gaz
Nord-Est

Nr. 243 din 31.01.2022

C Ă T R E,

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energie

București, str.Constantin Nacu nr.3, sector 2

Prin prezenta vă înaintăm Raportul privind soluționarea plângerilor și măsurile corective luate pentru clienții finali aferente anului 2021.

Atașăm Anexele 3,4 și 5 conform Ordinului 16/ 18.03.2015

Director General,

Teodor TINCĂ



ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2021 - 31.12.2021

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	158	156	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	-	4
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		162	156	6

Director General,
Teodor TINCĂ



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

Perioada: 01.01.2021 - 31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	-	-	-	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	98	98	-	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	17	17	-	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4	-	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	7	7	-	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	0%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-	-	0%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	0%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	36	36	-	0%
TOTAL:		162	162	-	0%
din care: întemeiate		162	162	-	0%
neîntemeiate		-	-	-	0%
nesoluționabile		-	-	-	0%

Director General,
Teodor TINCA

