MVM
Future Energy Technology

Anul de raportare: 2025 6130/31.70.2025

Semestrul 1

Domeniul: gaze naturale

Anexa nr. 3 la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi de proveniența acestora

Modul de preluare a plangerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
Prin intermediul unei adrese de email	17	16	1
Prin intermediul formularului de online	-	-	-
Prin fax	-	-	-
Prin posta	-	-	-
TOTAL	**17**	**16**	**1**

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcţie de categorie şi respectarea termenului legal

Categorie plangeri	Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Contractarea gazelor naturale	1	-	1	1
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	14	14	-	0%
Ofertarea de preţuri şi tarife	1	1	-	0%
Continuitatea în alimentarea cu gaze n.	1	1	-	0%
Asigurarea calităţii gazelor furnizate	1	1	-	0%
Funcţionarea grupurilor de măsurare	-	-	-	0%
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	0%
Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	-	-	-	0%
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	-	-	-	0%
Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	-	-	-	0%
TOTAL	**18**	**17**	**1**	**1**
din care: intemeiate	**11**			
neintemeiata	**7**			
nesolutionabile	**1**			

Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Categorie plângeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
Contractarea gazelor naturale	S-au analizat cererea clientului	S-a raspuns in cel mai scurt timp posibil
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	S-au analizat indecsii cititi de opertorul de masurare. S-a dispus reverificarea datelor masurate. S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris, masurile dispuse.	S-a solicitat operatorului de masurare, efectuarea corecta a citirilor
Ofertarea de preţuri şi tarife	S-au analizat cererea clientului	S-a raspuns in cel mai scurt timp posibil
Continuitatea în alimentarea cu gaze n.	S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris.	Am asigurat continuitatea in alimentare cu gaze naturale prin raspuns scris
Asigurarea calităţii gazelor furnizate	S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris	Am asigurat calitatii gazelor naturale prin raspuns scris
Funcţionarea grupurilor de măsurare		
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare		
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare		
Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		