

Anexe raportări conform Ordin ANRE nr. 16/2015**Anexa nr. 3
la Procedura - cadru****Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**Perioada: **Ianuarie – Decembrie 2016 (raport din 31.01.2017)**

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 contact ale furnizorilor	6	6	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1	1	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		7	7	0

Anexa nr. 4 la Procedura – cadru

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

Perioada: **ianuarie – Decembrie 2016 (raport din 31.01.2017)**

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	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	5	5	0	0
TOTAL		7	7	0	0
din care: Întemeiate		0	0	0	0
Neîntemeiate		7	7	0	0
Nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Ianuarie – Decembrie 2016 (raport din 31.01.2017)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Crearea unui cont client pe MyDistrigazvest in vederea accesarii in timp real a facturilor si platilor. Controlarea temperaturii cu ajutorul unui sistem performant de regularizare si de programare (termostat de ambient, sonda exterioara, robinet cu termostat).	Informarea mai intensa a consumatorilor in ceea ce priveste modalitatea de accesare a unui cont de client in vederea vizualizarii in timp real a platilor, a facturilor si a altor informatii esentiale.
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Analiza din punct de vedere a calitatii, consumului si preturilor aferente gazelor naturale pentru intervalul 2014-2015-2016. Accesarea aplicatiei MyDistrigazvest in vederea accesarii in timp real a platilor, facturilor si a altor informatii utile.	Informarea mai intensa a consumatorilor in ceea ce priveste modalitatea de accesare a unui cont de client in vederea vizualizarii in timp real a platilor, a facturilor si a altor informatii esentiale.
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Obligatia clientului de a verifica datele inscrise in facturile fiscale si conturile bancare puse la dispozitie in vederea achitarii facturilor de consum gaze naturale. Accesare platforma on-line a companiei in vederea vizualizarii, verificarii si achitarii facturilor de consum gaze naturale. Nu sunt realizate demersuri in vederea racordarii la SD.	-
		Nu sunt realizate demersuri la DGV in vederea racordarii la SD	-
		Conform Legii 123/2012 operatorul de distributie asigura "accesul nediscriminatoriu la sursele de gaze naturale", conditiile privind acordarea sau refuzul de acces sunt strict si limitativ reglementate de prevederile legislative. Atributiile de pronuntare asupra aspectelor litigioase intervenite intre persoane, sunt de competenta instantelor de judecata.	-

		<p>Operatorul sistemului de distributie procedeaza la efectuarea lucrarilor de introducere a gazelor naturale, pe domeniul public, in conformitate cu avizele/autorizatiile de construire eliberate de autoritatile competente. La depunerea documentatiei pentru racordare, conform HG 1043/2004, solicitantul are posibilitatea depunerii documentelor care atesta dreptul de folosinta asupra imobilului.</p>	-
		<p>Demersurile privind proiectarea si executia IU intra in sarcina operatorului economic ales de catre beneficiar</p>	-

