

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 – Iunie 2020 (raport din 28.07.2020)**

| 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 | 3 | 3 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 13 | 12 | 1 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 16 | 15 | 1 |

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei
și respectarea termenului legal**

 Perioada: **Ianuarie – Iunie 2020 (raport din 28.07.2020)**

| 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 | 6 | 6 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 3 | 3 | 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 | 7 | 7 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 16 | 16 | 0 | 0 |
| din care: Întemeiate | | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Neîntemeiate | | 15 | 15 | 0 | 0 |
| Nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Anexa nr.5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Ianuarie – Iunie 2020 (raport din 28.07.2020)

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|---|---|---|
| 1 | Contractarea energiei | | |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Comunicarea catre client a faptului ca valoarea facturata corespunde index-ului citit in data de 03.01.2020, urmare a faptului ca in data de 31.12.2019 nu a existat comunicare intre reseaua GSM, retea care transmite consumul de gaz si contoarele de tip smart. | Imbunatatirea conexiunii rețelei GSM care transmite index-ul contorului cu cea a server-ului DISTRIGAZ VEST SA |
| | | In vederea clarificarii valorii sumei facturate, s-a procedat la analiza consumului de gaze naturale efectuat de catre client pe o perioada aferenta ultimilor patru ani de consum, rezultand astfel valoarea facturata ca fiind conforma cu index-ul citit. | - |
| | | Asocierea platilor efectuate de catre client prin intermediul platformei Mydistrigazvest cu fisa de client aferenta. | Urmărirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat. |
| | | Justificarea consumului de gaze naturale facturat, s-a infaptuit prin deplasarea unei echipe DISTRIGAZ VEST SA, la adresa locului de consum pentru verificarea indexului contorului. | - |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | Comasarea locurilor de consum ale clientului, in vederea urmaririi si efectuarii platilor pe platforma Mydistrigazvest, prin intermediul aceluiasi cont de client aferent tuturor locurilor de consum. | Transmiterea de raspunsuri consumatorilor detinatori a mai multor locuri de consum, cu privire la necesitatea crearii conturilor de client individuale pentru fiecare loc de consum. |
| | | In vederea achitarii soldului ramas restant, s-a procedat la asocierea cronologica a platilor efectuate de catre client, prin intermediul platformei Mydistrigazvest precum si la transmiterea catre acesta, a modalitatilor si a conditiilor de efectuare a platii. | Urmărirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat.. |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | | |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | | |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | | |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | Deplasarea unei echipe DISTRIGAZ VEST SA la adresa locului de consum, pentru verificarea functionabilitatii contorului si efectuarea instruirii cu privire la procedura de citire a acestuia. | - |
| | | Verificarea contorului de gaze naturale, s-a realizat prin deplasarea unei echipe la locul de consum pentru efectuarea verificarilor specifice functionabilitatii contorului, conform normelor in vigoare. | - |
| | | S-a procedat la verificarea consumului de gaze naturale efectuat de catre client pe o perioada de patru ani, in vederea determinarii corectitudinii indexului afisat de catre contorul de tip smart. | - |
| 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 | Asocierea platilor efectuate de catre client prin intermediul platformei Mydistrigazvest cu fisa de client aferenta. | Urmarirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat. |
| | | Aducerea la starea initiala a terenului afectat din cauza efectuarii lucrarilor cauzate de o avarie ce a necesitat actiunea la conducta de gaze naturale a fost efectuata conform procedurilor specifice domeniului gazelor naturale, a Avizului de executie a lucrarilor aferente retelelor tehnico-edilitare in regim de urgenta nr 6278/14.01.2020. | - |
| | | Verificarea si regularizarea tarifului de racordare conform prevederilor legale in vigoare, precum si a contractului de racordare. Restituirea sumelor incasate pentru lucrarile neexecutate, efectuandu-se in baza unei notificari, tinand cont de ordinea cronologica a executiei instalatiilor de racordare. | - |
| | | Verificarea si regularizarea tarifului de racordare conform prevederilor legale in vigoare, precum si a contractului de racordare. Restituirea sumelor incasate pentru lucrarile neexecutate, efectuandu-se in baza unei notificari, tinand cont de ordinea cronologica a executiei instalatiilor de racordare. | - |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Reluarea furnizarii gazelor naturale in lipsa perceperii taxei de reconectare, fapt cauzat de o eroare a asocierii platilor efectuate de catre client.</p> | <p>Urmarirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat.</p> |
| | <p>Comasarea locurilor de consum ale clientului, in vederea urmaririi si efectuarii platilor pe platforma Mydistrigazvest, prin intermediul aceluiasi cont de client aferent tuturor locurilor de consum.</p> | <p>Transmiterea de raspunsuri consumatorilor detinatori a mai multor locuri de consum, cu privire la necesitatea crearii conturilor de client individuale pentru fiecare loc de consum</p> |
| | <p>S-a solicitat clientului prezentarea informatiilor exacte cu privire la inconvenientele intalnite in sensul efectuarii platii online, deoarece in lipsa unei informatii specifice nu exista obiect in procesul de solutionare.</p> | <p>-</p> |