

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 2019/ (raport din 31.01.2020)**

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	11	11	-
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	5	-
4	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	-	-	-
TOTAL		16	16	-

Anexa nr. 4
la Procedura - cadru

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

 Perioada: **Ianuarie – Decembrie 2019 (raport din 31.01.2020)**

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	-	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife-	-	-	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	-	-
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	14	14	-	-
TOTAL		16	16	-	-
din care: Întemeiate			1	-	-
Neîntemeiate			15	-	-
Nesoluționabile			-	-	-

Anexa nr.5
la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: **Ianuarie – Decembrie 2019 (raport din 31.01.2020)**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	–	–
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	–	–
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 la punctul de consum pentru verificarea indexului contorului în vederea stabilirii corectitudinii acestuia	Îmbunătățire a procesului de citire a contoarelor
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	–	–
		Aducerea la cunostinta clientului a obligativitatii efectuării verificării tehnice periodice a instalației de utilizare și a pașilor de urmat în vederea efectuării acesteia, menționând în același timp consecințele ca urmare a neîndeplinirii acestei obligații	Informare mai intensă a clienților în ceea ce privește obligativitatea efectuării verificării tehnice periodice a instalației de utilizare.
		Crearea unui cont client pe MyDistrigazvest în vederea accesării în timp real a facturilor și plăților, opțiune de a primi factura în format electronic	Informarea mai intensă a consumatorilor și instruirea personalului în acest sens.

10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Trecerea de la regim de contorizare cu pre-plata de NMc, la un regim fiscal de contorizare fiscala continua presupune aplicarea integrala a prevederilor Ord 62/24.06.2008 „Regulamentul de masurare a cantitatilor de gaze naturale tranzactionate in Romania”. In baza acestui regulament, regimul de masurare este RON/KWh, nu RON/Mc. Aceasta schimbare a presupus stornarea soldului neutilizat la valoarea la care acesta a fost achizitionat si facturarea costului serviciilor ulterioare la nivelul tarifelor stabilite de catre Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei pentru fiecare perioada fiscala de consum.	Eliberare factura storno aferenta soldului neutilizat
		Deplasare la fata locului in vederea constatarii situatiei semnalate.	Remedierea situatiei semnalate
		Aducerea la cunostinta clientului a tuturor pasilor care se efectueaza in vederea sistarii furnizarii gazelor naturale ca urmare a neplatii facturii de consum gaze naturale, cu respectarea reglementarilor ANRE	Nu a fost cazul
		Urmarirea cronologica a istoricului clientului din punct de vedere al incarcarii cartelei cu preplata, precum si din punct de vedere al utilizarii creditului aferent	Compensarea sumei ramase pe cartela in urma schimbarii contorului cu pre plata, cu facturile urmatoare de consum gaze naturale. Instruirea personalului.
		Informarea clientului in ceea ce priveste documentatia aferenta racordarii la sistemul de distributie.	Informarea clientului privind modul de ridicare a documentatiei