

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 2021 (raport intocmit la data de 26.07.2021)**

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

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru

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

Perioada: **Ianuarie – Iunie 2021 (raport întocmit la data de 26.07.2021)**

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	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	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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	2	2	0	0
TOTAL		4	4	0	0
din care: Întemeiate		1	1	0	0
Neîntemeiate		3	3	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 2021 (raport intocmit la data de 26.07.2021)**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Expunerea in fapt a fisei de client insotita de facturile de consum gaze naturale, cu scadenta depasita.	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea indexului contorului a confirmat faptul ca valoarea inregistrata in baza de date era conforma cu cea din teren. Totodata pentru evitarea unor posibile erori de transmisie, a fost schimbat si mijlocul de masurare a gazelor naturale.	Monitorizarea periodica a functionabilitatii contoarelor cu transmisie la distanta.

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.	Urmărirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat.
		O echipa a societatii s-a deplasat la locul de consum mentionat in solicitare pentru a verifica presiunea in static si dinamic pe instalatia de utilizare, constatand ca aceasta se afla in parametri normali de functionare.	