

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 2019/ (raport din 25.07.2019)**

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	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		4	4	0

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

 Perioada: **Ianuarie – Iunie 2019 (raport din 25.07.2019)**

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	3	3	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	0	0	0	0
TOTAL		4	4	0	0
din care: Întemeiate		0	0	0	0
Neîntemeiate		4	4	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 2019 (raport din 25.07.2019)

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. Obligatia clientului de a verifica informatiile inscrise in facturile fiscale referitoare la modalitatile de plata puse la dispozitie, in vederea achitarii facturilor de consum gaze naturale.	Informarea mai intensa a consumatorilor in ceea ce priveste crearea unui cont de client si modalitatea de accesare a acestuia in vederea vizualizarii in timp real a platilor, a facturilor si a altor informatii esentiale.
		Deplasarea unei echipe de interventie la punctul de consum pentru verificarea indexului contorului si stabilirea corectitudinii facturilor emise.	-
		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.	Informarea mai intensa a consumatorilor in ceea ce priveste crearea unui cont de client si modalitatea de accesare a acestuia 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		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Deplasarea unei echipe de intervenție pentru verificarea indexului contorului la punctul de consum. S-a constatat în urma verificării ca robinetul de incendiu este crapat, defectiune ce a fost remediată de către cei care au realizat instalația de utilizare, iar consumul mare de gaze naturale se explică prin scurgerile de gaze datorate defectiunii la robinetul de incendiu.	-
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		