

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 2021 (raport intocmit la data de 31.01.2022)**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client casnic final	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	14	14	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		14	14	0

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

Perioada: Ianuarie-Decembrie 2021 (raport întocmit la data de 31.01.2022)

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	2	2	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	11	11	0	0
TOTAL		14			
din care: Întemeiate		2			
Neîntemeiate		12			
Nesoluționabile		0			

Anexa nr.5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Ianuarie-Decembrie 2021 (raport intocmit la data de 31.01.2022)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a pus in vedere clientului perioada in care s-au efectuat citirea echipamentului de masurare, necesara intocmirii facturii de consum gaze naturale, totodata punandu-i-se in vedere cantitatea de mc facturati aferenti perioadei de consum.	-
		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 plangeri ale clientilor finali	Reprezentantii societatii s-au deplasat in teren in vederea remedierii lucrarilor efectuate ca urmare a montarii echipamentelor destinate racordului de gaze naturale.	Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren.
		O echipa a societatii s-a deplasat in teren in vederea eliminarii bucatilor de beton ramase ca urmare a efectuarii lucrarilor de extindere a retelei de gaz.	Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren
		S-a procedat la efectuarea corectiilor cu privire la stornarea, respectiv emiterea corecta a facturii folosind ID client corect, dat fiind faptul ca acelasi client figureaza in baza de date cu doua locuri de consum si implicit cu doua ID-uri de client diferite.	Urmarirea amanuntita a procesului de emitere facturi aferente aceluiasi client care figureaza cu mai multe locuri de consum si implicit cu mai multe ID-uri de client
		Reprezentantii societatii s-au deplasat in teren pentru a evalua situatia expusa de client cu privire la starea cutiilor de gaz, fiind remediata problema, potrivit constatarilor efectuate	Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren
		I s-a pus in vedere clientului faptul ca modificarea/repozitionarea firidelor va fi efectuata concomitent cu punerea in functiune a instalatiei de utilizare.	Luarea tuturor masurilor de precautie cu privire la locul de amplasare a postului de reglare si masurare.
		In urma parcurgerii documentelor anexate de clienta, s-a constatat faptul ca aceasta din urma a retras numerat de la un ATM BCR dintr-un cont de Banca Transilvania. Avand in vedere ca este vorba despre o operatiune care implica perceperea unui comision bancar clientului i s-a adus la cunostinta operatiunile efectuate cu parteneri bancari diferiti.	-
		Reprezentanti ai societatii s-au deplasat la locatia indicata de client in vederea remedierii situatiei cu privire la pozitionarea cutiei de gaz.	-

	<p>Ca urmare a lucrarilor intreprinse in vederea executarii lucrarilor de bransare, terenul a fost readus la starea initiala.</p>	<p>Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren</p>
	<p>S-a pus in vedere clientei faptul ca procesul facturarii s-a efectuat cu intarziere pentru luna de consum noiembrie, data fiind si OUG 118/2021, totodata transmitandu-i factura de consum.</p>	<p>-</p>
	<p>Asocierea platilor efectuate de catre client prin intermediul platformei Mydistrigazvest cu fisa de client aferenta.</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>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.</p>	<p>-</p>