

**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: **Iulie-Decembrie 2021 (raport intocmit la data de 31.01.2022)**

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	10	10	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

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

Perioada: Iulie-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	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	0	0	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	9	9	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>			
<b>din care: Întemeiate</b>		<b>1</b>			
<b>Neîntemeiate</b>		<b>9</b>			
<b>Nesoluționabile</b>		<b>0</b>			

## Anexa nr.5 la Procedura – cadru

### Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Iulie-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.	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
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.

<p>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.</p>	<p>Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren</p>
<p>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.</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren</p>
<p>I s-a pus in vedere clientului faptul ca modificarea/repozitionarea firidelor va fi efectuata concomitent cu punerea in functiune a instalatiei de utilizare.</p>	<p>Luarea tuturor masurilor de precautie cu privire la locul de amplasare a postului de reglare si masurare.</p>
<p>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.</p>	<p>-</p>
<p>Reprezentanti ai societatii s-au deplasat la locatia indicata de client in vederea remedierii situatiei cu privire la pozitionarea cutiei de gaz.</p>	<p>-</p>
<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>

		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.	-
--	--	---	---