

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 2022 (raport intocmit la data de 31.01.2023)**

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	7	7	-
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		7	7	-

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

Perioada: Iulie - Decembrie 2022 (raport întocmit la data de 31.01.2023)

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	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	5	5	0	0
TOTAL		7	7		
din care: Întemeiate		0	0		
Neîntemeiate		7	7		
Nesoluționabile		0	0		

Anexa nr.5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Iulie - Decembrie 2022 (raport intocmit la data de 31.01.2023)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<p>S-a comunicat clientului faptul ca a beneficiat in perioada de iarna, Noiembrie 2021 – Martie 2022, de compensatia aferenta OUG118/2021.</p> <p>S-a pus in vedere clientei modalitatea in care factura de consum gaze naturale a fost emisa, dat fiind faptul ca pentru respectivul loc de consum a fost intreprinsa in cursul lunii si procedura de schimbare a furnizorului. Deoarece la emiterea facturii de consum, prin intermediul softului integrat s-a luat in considerare consumul inregistrat pentru intreaga luna, ulterior s-a procedat la stornarea acestuia si emiterea facturii aferente perioadei de consum in care clientul a figurat cu contract de furnizare gaze la DISTRIGAZ VEST SA (respectiv perioada pana la schimbarea furnizorului).</p>	
	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 plângeri ale clienților finali	<p>S-a pus în vedere clientului final explicațiile cu privire la obligațiile ce îi sunt imputate ca urmare a introducerii pe rolul Judecătoriei Oradea a plângerii în vederea recuperării debitului restant precum și necesitatea achitării cheltuielilor de judecată, ca urmare a încheierii instanței Judecătoriei Oradea.</p> <p>O persoană desemnată de societatea DISTRIGAZ VEST SA, s-a deplasat în teren pentru a verifica remedierea situației reclamate de către clientul final, unde în prezența acestuia clientul și-a asumat (a semnat documentul cu soluția transmisă) lucrările efectuate de remediere a terenului afectat ca urmare a întreprinderii lucrărilor de racordare.</p> <p>O echipă a societății DISTRIGAZ VEST SA, s-a deplasat în teren în vederea remedierii problemelor sesizate de către clientul final, cu privire la refacerea porțiunii de teren afectate de lucrările privind racordul la rețea.</p> <p>S-a pus în vedere clientului final faptul că problemele sesizate cu privire la avariile cauzate de lucrările privind racordarea, au fost remediate.</p> <p>S-a pus în vedere corpului de control faptul că au fost transmise clientului dovezile cu privire la notificarea de sistare, facturile restante pentru care s-a dispus sistarea, cadrul legislativ în baza căruia s-a procedat la întreruperea alimentării cu gaze naturale. Totodată a fost transmis corpului de control conversația purtată cu clientul și</p>	<p>Aducerea în atenția clienților finali a repercursiunilor ce survin în eventualitatea în care aceștia sunt puși în întârziere în ceea ce privește achitarea debitului existent.</p>



DISTRIGAZ VEST S.A. – ORADEA

Str. Anghel I. Saligny, Nr. 8, Oradea, jud. Bihor

Tel: 0259-406507 / Fax: 0259-406508

E-mail: office@distrigazvest.ro

<http://www.distrigazvest.ro>

Reg. Com. Nr. J05/996/2001

C.I.F. – RO 14370054

Capital social: 51.459.219 lei

Banca: Transilvania-Filiala Oradea

Cont: RO36 BTRL 0050 1202 7258 36XX



Management
System
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
TU 950007398

		contractul de vanzare-cumparare gaze naturale.	
--	--	--	--