

Către,

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

Str. Constantin Nacu, nr. 3, Sector 2, 020995, București

Nr. Fax: 021/312 43 65

Referitor: Raportare ANUALA 2025 conform Ordin ANRE nr. 16/2015

Subscrisa **DISTRIGAZ VEST S.A.**, cu sediul în Oradea, str. Anghel I. Saligny, nr. 8, cod poștal 410085, jud. Bihor, telefon 0259-406.507, fax: 0259-406.508, e-mail: office@distrigazvest.ro, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J2001000996056, având Cod Unic de Înregistrare RO 14370054, cont bancar nr. RO36 BTRL 0050 1202 7258 36XX, deschis la Banca Transilvania Oradea, reprezentată legal prin Dl. LAZĂR Mircea Florin – Director General.

În conformitate cu prevederile Ordinului ANRE mai sus menționat, vă transmitem atașat prezentei:

- Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final (Anexa nr.3 la Procedura cadru)
- Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal (Anexa nr.4 la Procedura cadru)
- Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri (Anexa nr.5 la Procedura cadru)

Informațiile vor fi transmise ANRE pe suport de hârtie la adresa din str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, București precum și în format electronic la adresa de e-mail anre@anre.ro.

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 2025 (raport întocmit la data de 23.01.2026)**

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	11	11	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	22	20	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		33	31	2

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: Ianuarie-Decembrie 2025 (raport întocmit la data de 23.01.2026)

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	1	1	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	15	15	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	16	16	0	0
TOTAL		33	33	0	0
din care: Întemeiate		13	13	0	0
Neîntemeiate		20	20	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-Decembrie 2025 (raport intocmit la data de 23.01.2026)

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 locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. In urma verificarilor efectuate in teren nu s-au constatat defectiuni ale contorului.</p> <p>S-a adus la cunostinta clientului faptul ca in cazul in care doreste verificarea metrologica a contorului acest lucru poate fi efectuat cu suportarea costurilor necesare. De asemenea s-a adus la cunostinta clientului faptul ca acesta poate contesta în scris și motivat factura de consum gaze naturale, în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, în caz contrar aceasta fiind considerată acceptată în întregime.</p>	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a comunicat clientului faptul ca in data de 04.06.2025 s-a procedat la reluarea furnizarii gazelor naturale ca urmare a solicitarii operatorului economic iar clientul a fost notificat cu privire la obligativitatea efectuării Reviziei Tehnice Periodice si a depunerii documentelor justificative.	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	S-a comunicat clientului faptul ca va fi contactat de catre o echipa din partea departamentului abilitat in vederea solutionarii problemei aduse in vedere. In urma verificarii efectuate in teren , in prezenta clientului, s-a procedat la inlocuirea aparatului de masurare, fara a fi	-

	necesare luarea altor masuri.	
	S-a comunicat clientului faptul ca in urma sesizarii acestuia, o echipa s-a deplasat la adresa mentionata pentru verificarea aparatului de masurare care a si fost inlocuit. Urmare a celor constatate, s-a procedat la stornarea si emiterea facturii in baza indexului contorului inlocuit.	Monitorizarea periodica a functionabilitatii contoarelor cu transmisie la distanta
	S-a transmis clientului faptul ca indexul preluat pentru facturarea consumului lunii ianuarie 2025 a fost eronat. Urmare a celor constatate, s-a procedat la stornarea si emiterea facturii in baza indexului corect.	Imbunatatirea conexiunii retelei GSM care transmite index-ul contorului cu cea a server-ului DISTRIGAZ VEST SA
	S-a comunicat clientului faptul ca la locul de consum in discutie exista montat un echipament de masurare cu transmisie la distanta iar facturarea s-a realizat in baza indexului transmis de catre acesta. S-a constatat o defectiune la mecanismul inregistrator al contorului astfel s-a procedat la inlocuirea aparatului de masurare si la intocmirea unui proces verbal de recalcul in baza caruia s-a emis factura pentru perioada in discutie.	Monitorizarea periodica a functionabilitatii contoarelor cu transmisie la distanta.
	S-a comunicat clientului modalitatea de inregistrare a indexului de catre contoarele pasante si de catre contorul principal (cel fiscal). S-a explicat clientului faptul ca aceste contoare pasante au rolul de a masura consumul de gaze naturale pe o anumita zona a instalatiei, acestea montandu-se obligatoriu dupa contorul fiscal iar emiterea facturilor de gaze naturale are la baza inregistrarea consumului inregistrat de contorul fiscal.	-
	S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. S-a procedat la verificarea indexului echipamentului de masurare in teren (25.02.2025), nu au fost constatate diferente de index sau functionare anormala a echipamentului de masurare. Clientului i-a fost inmanat graficul de consum.	-

	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. In urma verificarilor efectuate in teren s-a constatat o diferenta intre indexul afisat pe aparatul de masurare si cel transmis astfel se va proceda la stornarea facturilor emise si se vor reemite folosindu-se indexul corect.</p>	<p>Monitorizarea periodica a functionabilitatii contoarelor cu transmisie la distanta.</p>
	<p>S-a transmis clientului faptul ca in urma sesizarii efectuate s-a procedat la efectuarea unor verificari, astfel s-a constatat preluarea incorecta a indexului. In urma acestora se va proceda la stornarea facturii emise si se va reemite factura aferenta consumului lunii februarie 2025, folosindu-se consumul corect.</p>	<p>Imbunatatirea conexiunii rețelei GSM care transmite index-ul contorului cu cea a server-ului DISTRIGAZ VEST SA</p>
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. In urma verificarilor efectuate in teren singurul lucru constatat a fost utilizarea incorecta a termostatului de catre client.</p>	-
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca in urma verificarilor efectuate s-a constatat preluarea gresita a indexului. S-a precizat faptul ca se va proceda la stornarea facturii si emiterea acesteia in baza indexului corect.</p>	<p>Monitorizarea periodica a functionabilitatii contoarelor cu transmisie la distanta.</p>
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare si ca in urma verificarilor efectuate nu au fost depistate nefunctionalitati sau scurgeri de gaze.</p>	-
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de</p>	-

		<p>catre echipamentul de masurare . In urma verificarilor efectuate in data de 24.03.2025 nu au fost depistate nefunctionalitati sau scurgeri de gaze.</p> <p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare . In data de 01.04.2025 s-au efectuat verificari, in prezenta clientului, in urma acestora nu au fost depistate nefunctionalitati.</p>	-
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca vizualizarea/citirea indexului afisat pe aparatul de masurare montat la locul de consum indicat se efectueaza prin apasarea unui buton prezent pe contor. Clientul este rugat sa revina cu o solicitare noua in cazul in care mai intampina dificultati.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca in urma sesizarii acestuia, o echipa s-a deplasat la adresa mentionata pentru verificarea aparatului de masurare.</p> <p>In urma verificarii efectuate s-a constatat ca la locul de consum in discutie exista montat un echipament de masurare cu transmisie la distanta, indexul facturat s-a realizat in baza transmisiei acestuia.</p> <p>S-a procedat la inlocuirea aparatului de masurare, se va proceda la stornarea facturi emise si se va reemite folosindu-se indexul corect.</p>	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	S-a comunicat clientului faptul ca in urma verificarilor nu s-au depistat erori in transmiterea mesajelor cu privire la emiterea facturilor. Clientul este rugat sa-si verifice setarile telefonului .	-
		S-a transmis clientului faptul ca facturile de consum gaze naturale sunt transmise fizic la adresa de corespondenta a acestuia, lucru atestat si de catre procesele verbale odata cu transmiterea acestora.	-
		S-a transmis clientului faptul ca in urma sesizarii efectuate se vor face verificari in vederea constatarii si remedierii problemei.	-
		S-a transmis clientului faptul ca in urma sesizarii efectuate s-a procedat la remedierea problemei si anume la refacerea terenului pe str. Thomas Morus.	Monitorizarea periodica a lucrarilor efectuate in teren
		S-a comunicat clientului faptul ca factura primita reprezinta contravaloarea serviciului aferent sistarii/reluarii gazelor naturale ca urmare a neefectuarii verificarii tehnice periodice a instalatiei de utilizare gaze naturale. Reluarea furnizarii se va realiza ,dupa achitarea tarifului aferent sistarii/reluarii furnizarii gazelor si depunerea in format fizic a documentelor justificative.	
		S-a comunicat clientului faptul ca problemele intampinate la incasare facturilor de consum gaze naturale, in cadrul sucursalelor CEC BANK, au fost remediate. Situatia intampinata, la sistemul informatic a fost una temporara si a fost solutionata.	
		S-a comunicat clientului faptul ca problema adusa in atentie a fost rezolvata iar obiectul folosit pentru trecerea pietonilor peste lucrarile desfasurate a fost inlaturat.	
		S-a comunicat clientului faptul ca in urma verificarilor efectuate in teren, lucrarile sesizate de catre acesta nu se certifica, nisipul personal al clientului nu a fost folosit pentru realizarea bransamentelor de gaze naturale efectuate in zona mentionata.	

		<p>S-a comunicat clientului faptul ca modificarea pozitiei unui racord executat si pus in functiune este posibila numai in conditii autorizate (proiect cu autorizatie de construire) si in urma achitarii tarifului necesar pentru proiectare , avize ,verificator si executie.</p> <p>De asemenea s-a precizat clientului faptul ca in cazul in care se doreste demararea acestor activitati este necesar sa depuna o cerere de racordare insotita de un extras CF actual, nomenclator stradal si o copie dupa cartea de identitate.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca in urma deplasarii in teren a unei echipe Distrigaz Vest S.A., s-a constatat faptul ca racordul de gaze naturale nu necesita relocare,respectiv intruneste conditiile tehnice de siguranta fiind si protejat prin tub de protectie, solutie propusa si agreata de toate partile implicate.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca In conformitate cu prevederile legale in vigoare (Ordinul ANRE 179/2015), verificarea si revizia instalatiilor de utilizare a gazelor naturale reprezinta o operatiune tehnica obligatorie si este in sarcina exclusiva a clientului fiind realizata de orice operator economic autorizat ANRE. Lista societatilor autorizate ANRE poate fi accesata la www.anre.ro. De asemenea a fost retransmisa clientului si notificarea privind scadentele verificarii tehnice periodice a instalatiei de utilizare a gazelor naturale.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca echipa care s-a deplasat in teren a rezolvat problema sesizata cu privire la verificarea tehnica periodica la instalatia de utilizare gaze naturale.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca pentru locul de consum in discutie datele cu privire la verificarea tehnica periodica a Instalatiei de Utilizare gaze naturale s-au actualizat in portofoliul Distrigaz Vest SA conform fisei de evidenta depusa.</p>	
		<p>S-a oferit clientului o explicatie detaliata privind metodologia de calcul a tarifelor aferente procesului de racordare si s-a explicat componenta facturii primite de catre acesta.</p>	

		S-a comunicat clientului faptul ca o echipa se va deplasa la adresa in discutie si va remedia problema ridicata in atentie si anume lipsa capacului de la firida in care se afla contorul de gaz.	
		S-a comunicat clientului faptul ca in data de 09.09.2025 s-a transmis la adresa de email indicata de acesta, precizari legate de schimbarea titularului contractului de Furnizare care a survenit la locul de consum in discutie. S-a precizat faptul ca schimbarea titularului contractului de furnizare a fost posibila in baza documentelor puse la dispozitie de catre noul titular.	