

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 semestrială – semestrul II 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: Iulie -Decembrie 2025 (raport intocmit 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 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 12 | 11 | 1 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 13 | 12 | 1 |

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: Iulie -Decembrie 2025 (raport intocmit 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | | | 0 | 0 |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 2 | 2 | 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 | | 13 | 13 | 0 | 0 |
| din care: Întemeiate | | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Neîntemeiate | | 7 | 7 | 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: Iulie -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 | - | - |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - |
| | Functionarea grupurilor de masurare | <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 faptul 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 contorului, la stornarea facturii emise si se va proceda la emiterea facturii tinand cont de indexul si data schimbarii contorului.</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 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, lucurile 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. | - |
| | | 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 , verifcator si executie. 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. | - |
| | | 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 agreeata de toate partile implicate. | |
| | | 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 societatiilor autorizate ANRE poate fi accesata la www.anre.ro . De asemenea a fost retransmisa clientului si notificarea privind scadentele verificarii tehnice periodice a instalației de utilizare a gazelor naturale. | - |
| | | 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. | - |
| | | 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. | - |
| | | 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. | - |
| | | 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 al locului de consum in discutie. | |
|--|--|--|--|