

**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 2023 (raport întocmit la data de 17.01.2024)**

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	1	1	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	20	20	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>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

**Anexa nr. 4 la Procedura - cadru**
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal**
**Perioada: Ianuarie – Decembrie 2023 (raport întocmit la data de 17.01.2024)**

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	3	3	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	4	4	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	13	13	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: Întemeiate</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Neîntemeiate</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nesoluționabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Anexa nr.5 la Procedura – cadru

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

Perioada: Ianuarie – Decembrie 2023 (raport intocmit la data de 17.01.2024)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a pus in vedere clientului final indexul citit in teren – si in baza caruia s-a realizat facturarea propriu zisa. Totodata i s-a adus in atentie posibilitatea transmiterii indexului autocitit si modalitatile in care poate realiza acest lucru.	
		S-a transmis solicitantei, fisa de client, unde s-a putut vizualiza faptul ca soldul reprezenta un rest de plata, motiv pentru care a fost notificata in ceea ce priveste sistarea alimentarii cu gaze naturale pe motiv de neplata.	
		O echipa a societatii s-a deplasat in teren unde s-a constatat in prezenta reclamantului, faptul ca nu exista scapari de gaz, si contorul functioneaza in parametri normali, respectiv faptul ca factura de consum a fost emisa potrivit consumului real inregistrat ; Totodata s-a verificat si consumul inregistrat in ultimii 5 ani (pentru aceeasi perioada reclamata – in fapt luna de consum decembrie), acesta incadrandu-se in limitele de consum anterioare.	
3	Ofertarea de prețuri și tarife		-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-au transmis clientului final documentele justificative privind soldul datorat, punandu-i-se in vedere necesitatea respectarii obligatiilor contractuale privind efectuarea platilor in vederea reluarii alimentarii cu gaze naturale .	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate		-

6	Functionarea grupurilor de masurare	<p>S-a transmis clientului faptul ca indexul lunii Septembrie a fost introdus eronat urmare a problemei de comunicare dintre server si echipamentul de masurare, astfel se va proceda la regularizarea consumului odata cu emiterea facturilor in luna Noiembrie (pentru consum Octombrie).</p>	
		<p>O echipa a societatii DISTRIGAZ VEST SA s-a deplasat in teren la locul de consum indicat, iar in urma verificarilor efectuate (in prezenta titularului locului de consum) s-a constatat ca nu exista scurgeri de gaze la instalatia de utilizare insa au fost depistate scurgeri la ambutisarea racordului olandez, astfel s-a procedat la inlocuirea contorului. In ceea ce priveste lunile de consum August, Septembrie si Octombrie, facturile emise au fost stornate si refacute.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca in urma verificarii contorului s-a constatat faptul ca indexul introdus a fost cu mult mai mic fata de indexul returnat de catre acesta, astfel se va proceda la stornarea facturii emise si emiterea uneia conform consumului inregistrat.</p>	
		<p>S-a transmis clientului faptul ca indexul a fost introdus eronat ca urmare a problemei de comunicare dintre server si echipamentul de masurare, astfel se va proceda la regularizarea consumului odata cu emiterea facturilor in luna Octombrie (pentru consum Septembrie), procedand la citirea in teren a indexului returnat de catre echipamentul de masurare. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecarei luni.</p>	
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	In vederea solutionarii reclamatiei inaintate de clientul final, s-au solicitat informatii privind datele de identificare ale acestuia, pentru a efectua verificarile privind situatia expusa.	
		S-a pus in vedere clientului final faptul ca in ratiunea actualizarii adresei locului de consum,sunt necesare documente justificative privind titlul de de proprietate ( Extras CF actualizat, ori in lipsa acestuia - Nomenclator stradal).	
		S-a transmis clientului final faptul ca problemele sesizate cu privire la inconvenientele cauzate de robinetul de gaz, au fost remediate.	
		S-a pus in vedere clientului final faptul ca problema privind capacul robinetului de izolare a conductei de gaz, a fost solutionata.	
		S-a comunicat solicitantului faptul ca Distrigaz Vest SA a transmis catre furnizorul acestuia notificarea privind scadenta aferenta activitatii de Verificare tehnica periodica a instalatiei de utilizare gaze naturale pentru locul de consum mentionat. In data de 27.12.2023 s-a procedat la efectuarea verificarii tehnice periodice ,respectiv la reluarea furnizarii gazelor naturale la adresa mentionata.	
		S-a comunicat clientului faptul ca verificarea si revizia instalatiei 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. De altfel, clientul final este informat lunar si prin intermediul facturii de consum gaze naturale in ceea ce priveste obligativitatea acestuia de a realiza operatiunile de revizie/verificare a instalatiei de utilizare gaz naturale precum si data ultimei/urmatoarei revizii/verificari efectuate/care urmeaza a fi efectuata.	
		S-a pus in vedere solicitantului faptul ca pentru rezolvarea sesizarii transmise DISTRIGAZ VEST SA este necesar a se adresa Primariei Comunei de resedinta.	

		<p>S-a procedat la efectuarea verificarii tehnice periodice in luna Septembrie 2023, urmand ca in luna Noiembrie 2023 clientul sa revina cu o solicitare de programare a reviziei instalatiei de utilizare, fapt ce nu s-a mai concretizat. De altfel, clientul final este informat lunar si prin intermediul facturii de consum gaze naturale in ceea ce priveste obligativitatea acestuia de a realiza operatiunile de revizie/verificare a instalatiei de utilizare gaz naturale precum si data ultimei/urmatoarei revizii/verificari efectuate/care urmeaza a fi efectuata.</p>	
		<p>Urmare a sesizarii semnalate de catre client, acesta a fost programat pentru efectuarea reviziei instalatiei de utilizare si i s-a comunicat data programarii. De altfel, clientul final este informat lunar si prin intermediul facturii de consum gaze naturale in ceea ce priveste obligativitatea acestuia de a realiza operatiunile de revizie/verificare a instalatiei de utilizare gaz naturale precum si data ultimei/urmatoarei revizii/verificari efectuate/care urmeaza a fi efectuata.</p>	
		<p>S-a comunicat clientului faptul ca verificarea si revizia instalatiei 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. De altfel, clientul final este informat lunar si prin intermediul facturii de consum gaze naturale in ceea ce priveste obligativitatea acestuia de a realiza operatiunile de revizie/verificare a instalatiei de utilizare gaz naturale precum si data ultimei/urmatoarei revizii/verificari efectuate/care urmeaza a fi efectuata.</p>	
		<p>Urmare a sesizarii semnalate de catre client, acesta a fost programat pentru efectuarea reviziei instalatiei de utilizare si i s-a comunicat data programarii. De altfel, clientul final este informat lunar si prin intermediul facturii de consum gaze naturale in ceea ce priveste obligativitatea acestuia de a realiza operatiunile de revizie/verificare a instalatiei de utilizare gaz naturale</p>	

		precum si data ultimei/urmatoarei revizii/verificari efectuate/care urmeaza a fi efectuata.	
		S-a comunicat clientului faptul ca verificarea si revizia instalatiei 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. De altfel, clientul final este informat lunar si prin intermediul facturii de consum gaze naturale in ceea ce priveste obligativitatea acestuia de a realiza operatiunile de revizie/verificare a instalatiei de utilizare gaz naturale precum si data ultimei/urmatoarei revizii/verificari efectuate/care urmeaza a fi efectuata.	
		Urmare a depunerii de catre operatorul economic autorizat a Fisei de evidenta a verificarii instalatiei de utilizare gaze naturale, DISTRIGAZ VEST SA a procedat la actualizarea acesteia si la instiintarea clientului cu privire la acest aspect.	