

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clienții finali
GAZE NATURALE

Anexa 3 la procedura-cadru: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
– gaze naturale –

Perioada: Anul 2021

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2	0	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9	0	9
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		11	0	11

Anexa 4 la procedura-cadru:

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
– gaze naturale –

Perioada: Anul 2021

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	5	5	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	5	5	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	1	1	0	0
TOTAL:		11	11	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		11	11	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

**Anexa nr. 5 la procedura-cadru: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
– gaze naturale –**

Perioada: Anul 2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmiterea de solicitări de clarificare către operatorii de distribuție privind determinarea consumului de gaze naturale recalculat	Informarea clientului final privind metoda recalcularea consumului de gaze naturale, facturarea corecțiilor cantităților de gaze naturale primite de la operatorul de distribuție, clarificări privind cuantumul și temeiul penalităților de întârziere facturate.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Nu este cazul	Nu este cazul
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru verificarea contoarelor pe teren	Transmiterea documentelor întocmite de operatorul de distribuție cu ocazia verificărilor contoarelor pe teren și informarea clienților finali privind modalitatea de facturare de către operatorii de distribuție a consumului de gaze naturale neînregistrat de contor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru evaluarea posibilităților de modificare a brașamentului la rețea și de evitarea limitărilor livrărilor de gaze naturale.	Consilierea tehnică a clientului privind modificarea brașamentului la sistemul de distribuție a cantităților de gaze naturale