

**RAPORT**  
**privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la**  
**clienții finali**  
**- GAZE NATURALE -**

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

**Perioada: Semestrul I al anului 2019**

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	1	0	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	0	3
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>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>



#### Anexa 4 la procedura-cadru:

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

Perioada: Semestrul I al anului 2019

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	1	1	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	1	1	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>4</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>4</b>	<b>4</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 – gaze naturale –**

**Perioada: Semestrul I al anului 2019**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Intervenții scrise / e-mail, către operatorii de distribuție, precum și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L.	Facturarea către clienții finali a corecțiilor cantităților de gaze naturale măsurate de operatorii de distribuție în urma soluționării intervențiilor scrise ale Energy Distribution Services S.R.L., explicarea către clienții finali de gaze naturale a situațiilor în care operatorii de distribuție au menținut cantitățile de gaze naturale măsurate inițial (respingerea contestațiilor), aplicarea prevederilor contractuale privind facturarea consumului de gaze naturale.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Intervenții scrise, telefonice, după caz, către operatorii de distribuție, în vederea analizării, soluționării, remedierii și evitării producerii acestor incidente	Consilierea tehnică a clientului pentru soluționarea problemelor și urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).



Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Cercetări efectuate în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L., după caz, în vederea soluționării aspectelor sesizate	Comunicarea soldurilor contabile către client.

