

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: Semestrul I 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 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 6 | 0 | 6 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 6 | 0 | 6 |

Anexa 4 la procedura-cadru:

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

Perioada: Semestrul I 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 | 2 | 2 | 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 | 3 | 3 | 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: | | 6 | 6 | 0 | 0 |
| din care: întemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| neîntemeiate | | 6 | 6 | 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: Semestrul I 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 de calcul a consumului de gaze naturale recalculat și facturarea corecțiilor cantităților de gaze naturale primite de la operatorul de distribuție |
| 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 branșamentului la rețea și de evitarea limitărilor livrărilor de gaze naturale. | Consilierea tehnică a clientului privind modificarea branșamentului la sistemul de distribuție a cantităților de gaze naturale |