

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-Iunie 2024 (raport intocmit la data de 24.07.2024)**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client 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	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	10	10	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		10	10	0

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: Ianuarie- Iunie 2024 (raport intocmit la data de 24.07.2024)

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	2	2	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	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		10	10	0	0
din care: Întemeiate		0	0	0	0
Neîntemeiate		10	10	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: Ianuarie-Iunie 2024 (raport intocmit la data de 24.07.2024)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<p>S-a transmis clientului faptul ca s-a preluat in mod eronat indexul transmis de echipamentul de masurare instalat la locul de consum, urmare a problemei de comunicatie dintre server si echipamentul de masurare. Factura aferenta consumului din luna Noiembrie 2023 a fost stornata si emisa in conformitate cu indexul verificat si returnat de echipamentul de masurare.</p> <p>S-a transmis clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. S-a procedat la verificarea indexului echipamentului de masurare in teren, fara a fi constatate diferente si nici scapari de gaze. Totodata au fost inmanate clientului graficele de consum zilnice aferente lunilor Decembrie 2023 si Ianuarie 2024. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecarei luni.</p>	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	<p>S-a comunicat clientului faptul ca pentru efectuarea activitatilor de verificari/revizii instalatii de utilizare gaze naturale, poate fi contactata o societate comerciala autorizata ANRE. Lista acestora putand fi consultata prin accesarea https://portal.anre.ro/PublicLists/AtestatGN . De asemenea s-a adus la cunostinta clientului faptul ca, conform dispozitiilor Ordinului ANRE nr 179/2015, ART. 14^1 prevede" În situația în care, în urma</p>	

		<p>actualizării bazei de date, OS constată faptul că la un loc de consum nu a fost efectuată verificarea sau revizia tehnică periodică a instalației de utilizare sau nu au fost remediate defecțiunile constatate prin Fișa de evidență, <u>OS are dreptul să sisteze alimentarea cu gaze naturale a respectivului loc de consum</u>, în ziua constatării, în conformitate cu prevederile art. 138 alin. (2) lit. f) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare. S-a procedat la efectuarea verificării tehnice periodice a instalației de utilizare gaze naturale, la reluarea alimentării cu gaze naturale iar pe viitor clientul a fost sfatuit să efectueze verificările tehnice periodice și reviziile în termenele legale.</p>	
		<p>S-a adus la cunoștința clientului, faptul că, factura aferentă lunii de consum Februarie 2024 este în concordanță cu indexul înregistrat de echipamentul de măsurare instalat la locul de consum. De asemenea s-a readus la cunoștința clientului faptul că neachitarea facturii de către consumator la termenul de plată scadent stipulat în contract, dă dreptul Furnizorului să întrerupă furnizarea gazelor naturale, începând din cea de a 16-a zi calendaristică de la scadența facturii, cu o notificare prealabilă de 15 zile calendaristice. În urma achitării soldului restant s-a procedat la reluarea furnizării</p>	
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	<p>S-a transmis clientului faptul că locul de consum în discuție are instalat un echipament de măsurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanță, consumul facturat s-a realizat în baza indexului comunicat în mod automat de către echipamentul de măsurare. S-a comunicat clientului că se va proceda la verificarea indexului echipamentului de măsurare în teren iar în cazul în care se constată diferențe, acestea vor fi regularizate odată cu emiterea facturii de consum pentru luna Ianuarie 2024. Clientului i s-a adus la cunoștință posibilitatea comunicării indexului în ultima zi a fiecărei luni.</p>	

	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. S-a procedat la verificarea indexului echipamentului de masurare in prezenta beneficiarului (22.01.2024), nu au fost constatate diferente, fiind inmanate graficele de consum aferente lunilor noiembrie si decembrie 2023. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecarei luni.</p>	
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. S-a procedat la verificarea indexului echipamentului de masurare in prezenta beneficiarului (07.02.2024), nu au fost constatate diferente, fiind inmanate graficele de consum aferente lunilor noiembrie si decembrie 2023. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecarei luni.</p>	
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. S-a procedat la verificarea indexului echipamentului de masurare in prezenta beneficiarului (19.02.2024), nu au fost constatate diferente, fiind inmanate graficele de consum aferente lunilor decembrie 2023 si ianuarie 2024. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecarei luni.</p>	
	<p>S-a comunicat clientului faptul ca locul de consum in discutie are instalat un echipament de masurare (contor) din categoria celor cu transmisie la distanta, consumul facturat s-a realizat in baza</p>	

		indexului comunicat in mod automat de catre echipamentul de masurare. S-a procedat la verificarea indexului echipamentului de masurare in prezenta beneficiarului (26.02.2024), nu au fost constatate diferente, fiind inmanate graficele de consum aferente lunilor ianuarie si februarie 2024 precum si graficul consumurilor lunare din anii precedenti aferent lunilor decembrie si ianuarie. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecărei luni.	
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 adus la cunostinta clientului faptul ca situatia semnalata de catre acesta si anume faptul că în urma efectuării lucrărilor de extindere și branșare la rețeaua de gaz, efectuate pe strada Fântânilor, carosabilul și trotuarele nu au fost aduse la starea inițială, este in curs de rezolvare.	