

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 2024 (raport intocmit la data de 21.01.2025)**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client casnic final	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	26	26	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		26	26	0

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: Ianuarie – Decembrie 2024 (raport întocmit la data de 21.01.2025)

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	4	4	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	14	14	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	6	6	0	0
TOTAL		26	26	0	0
din care: Întemeiate		0	0	0	0
Neîntemeiate		26	26	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 – Decembrie 2024 (raport intocmit la data de 21.01.2025)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	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.	-
		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.	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	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 actualizării bazei de date, OS constată faptul că la un loc de consum nu a fost efectuată verificarea sau revizia tehnică periodică a	-

		<p>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 sfătuit 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, da 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>	-
		<p>S-a comunicat clientului faptul că solicitarea acestuia trebuie transmisă altui operator deoarece locul de consum menționat în sesizare nu se află în distribuția sau furnizarea companiei Distrigaz Vest SA.</p>	-
		<p>S-a comunicat clientului faptul că notificările aferente activităților de Revizie/Verificare tehnică periodică a instalației de utilizare gaze naturale au fost transmise în format fizic, către acesta, în data de 27.11.2023. De asemenea a fost adus la cunoștința clientului faptul că, prin intermediul facturilor de gaze naturale emise de către DISTRIGAZ VEST SA (atat pe prima pagină, cât și în detaliile facturii), clienții finali sunt informați în ceea ce privește obligativitatea efectuării verificării/reviziei instalației de utilizare, astfel în conformitate cu</p>	-

		<p>prevederile:</p> <p>-Ordinului ANRE nr. 179/2015 actualizat prin ordinul nr.96/2023 , Verificarea/Revizia tehnica periodica a instalatiilor de utilizarea gazelor naturale reprezinta o operatiune obligatorie si este in sarcina exclusiva a clientului final, realizandu-se prin intermediul unui operator economic autorizat de ANRE</p> <p>- Ordinului ANRE nr. 78/2020, prezenta notificare constituie <u>preaviz pentru sistarea furnizarii gazelor naturale</u> in caz de neefectuare la termen a Verificarii/Reviziei tehnice periodice a instalatiei de utilizare.Totodata s-a specificat si faptul ca In contul online creat de catre client, pe prima pagina, se regasesc informatiile referitoare la contractul de furnizare, unde sunt evidentiata datele ultimei revizii/verificari, respectiv data pentru urmatoarea revizie/verificare.</p>	
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	<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 comunicat clientului ca se va proceda la verificarea indexului echipamentului de masurare in teren iar in cazul in care se constata diferente, acestea vor fi regularizate odata cu emiterea facturii de consum pentru luna Ianuarie 2024. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in 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</p>	-

		<p>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 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</p>	

		<p>aferent lunilor decembrie si ianuarie. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecărei luni.</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. S-a mentionat faptul ca in urma verificarilor efectuate se va proceda la stornarea facturii de consum gaze naturale aferenta lunii de consum iunie 2024 .</p>	<p>O verificare / analiza mai atenta mai atenta a consumurilor transmise de catre echipamentele de masurare.</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 (23.08.2024), nu au fost constatate diferente, fiind inmanate graficele de consum aferente lunilor mai,iunie, iulie, august 2024. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in 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 teren (20.09.2024), nu au fost constatate diferente de index sau functionare anormala a echipamentului de masurare. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecărei luni.</p>	
		<p>S-a transmis clientului faptul ca urmare a lipsei de comunicare (semnal GSM slab sau inexistent) între contor și serverul de date, pentru luna de</p>	

		<p>consum Septembrie 2024 indexul pentru locul de consum mentionat nu a fost transmis. S-a mentionat faptul ca in urma verificarilor efectuate s-a procedat la schimbarea contorului.</p> <p>Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecărei luni.</p>	
		<p>S-a transmis clientului faptul ca urmare a lipsei de comunicare (semnal GSM slab sau inexistent) între contor și serverul de date, pentru luna de consum Septembrie 2024 indexul pentru locul de consum mentionat nu a fost transmis.</p> <p>In urma verificarilor efectuate s-a constatat faptul ca este necesara corectia indexului preluat. Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in 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 teren (21.11.2024), nu au fost constatate diferente de index sau functionare anormala a echipamentului de masurare, fiind inmanat graficul de consum zilnic aferent lunii octombrie 2024.</p> <p>Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in 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 teren in</p>	

		prezenta clientului (17.12.2024), nu au fost constatate diferente de index sau functionare anormala a echipamentului de masurare, fiind inmanat graficul de consum aferent lunii noiembrie 2024.	
		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 teren in prezenta clientului (17.12.2024), nu au fost constatate diferente de index sau functionare anormala a echipamentului de masurare, fiind inmanat graficul de consum aferent lunii noiembrie 2024.	
		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 teren (26.11.2024), nu au fost semnalate anomalii in functionarea echipamentului de masurare. S-a intocmit un grafic pentru plata esalonata a facturii emise avand in vedere valoarea ridicata a acesteia.	
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.	-
		S-a adus la cunostinta clientului faptul ca facturile de consum gaze naturale sunt transmise la adresa de email pusa la dispozitie in baza de date. Este rugat sa verifice si in alte foldere ale adresei de email: "spam „ sau „trash”.	-
		S-a adus la cunostinta clientului faptul ca in data de 31.07.2024 s-a procedat la demontarea postului de reglare conform solicitarii efectuate.	-
		S-a adus la cunostinta clientului faptul ca in data de 08.08.2024 a fost remediata neconformitatea sesizata de catre acesta.	-
		S-a adus la cunostinta clientului faptul ca facturile de consum gaze naturale sunt transmise la adresa de email pusa la dispozitie in baza de date, emailurile fiind accesate de catre client pentru vizualizarea facturilor.	-
		S-a comunicat clientului ca in urma solicitarii efectuate s-a procedat la stornarea facturilor emise , fiindu-i transmise atat facturile storno cat si fisa acestuia de client.	-