

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 2020**

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	4	4	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	23	22	1
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		27	26	1

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

 Perioada: **Ianuarie-December 2020**

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	6	6	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	4	4	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	17	17	0	0
TOTAL		27	27	0	0
din care: Întemeiate		2	2	0	0
Neîntemeiate		25	25	0	0
Nesoluționabile		0	0	0	0

Anexa nr.5 la Procedura – cadru

Perioada: **Ianuarie-Decembrie 2020**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
		Comunicarea catre client a faptului ca valoarea facturata corespunde index-ului citit in data de 03.01.2020, urmare a faptului ca in data de 31.12.2019 nu a existat comunicare intre rețeaua GSM, rețea care transmite consumul de gaz si contoarele de tip smart.	Îmbunătățirea conexiunii rețelei GSM care transmite index-ul contorului cu cea a server-ului DISTRIGAZ VEST SA
		In vederea clarificarii valorii sumei facturate, s-a procedat la analiza consumului de gaze naturale efectuat de catre client pe o perioada aferenta ultimilor patru ani de consum, rezultand astfel valoarea facturata ca fiind conforma cu index-ul citit.	-

2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Asocierea platilor efectuate de catre client prin intermediul platformei Mydistrigazvest cu fisa de client aferenta.	Urmarirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat.
		Justificarea consumului de gaze naturale facturat, s-a infaptuit prin deplasarea unei echipe DISTRIGAZ VEST SA, la adresa locului de consum pentru verificarea indexului contorului.	-
		Comasarea locurilor de consum ale clientului, in vederea urmaririi si efectuarii platilor pe platforma Mydistrigazvest, prin intermediul aceluiasi cont de client aferent tuturor locurilor de consum.	Transmiterea de raspunsuri consumatorilor detinatori a mai multor locuri de consum, cu privire la necesitatea crearii conturilor de client individuale pentru fiecare loc de consum.
		In vederea achitarii soldului ramas restant, s-a procedat la asocierea cronologica a platilor efectuate de catre client, prin intermediul platformei Mydistrigazvest precum si la transmiterea catre acesta, a modalitatilor si a conditiilor de efectuare a platii.	Urmarirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat..
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
		Deplasarea unei echipe DISTRIGAZ VEST SA la adresa locului de consum, pentru verificarea functionabilitatii contorului si efectuarea instruirii cu privire la procedura de citire a acestuia.	-

6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea contorului de gaze naturale, s-a realizat prin deplasarea unei echipe la locul de consum pentru efectuarea verficarilor specifice functionabilitatii contorului, conform normelor in vigoare.	-
		S-a procedat la verificarea consumului de gaze naturale efectuat de catre client pe o perioada de patru ani, in vederea determinarii corectitudinii indexului afisat de catre contorul de tip smart.	-
		Verificarea indexului contorului, ca urmare a existentei unei erori de inregistrare a indexului in sistemul de teletransmisie, efectuand corectiile necesare in ceea ce priveste valoarea indexului facturat.	Monitorizarea periodica a functionabilitatii contoarelor cu transmisie la distanta.
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		
		Asocierea platilor efectuate de catre client prin intermediul platformei Mydistrigazvest cu fisa de client aferenta.	Urmarirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat.
		Aducerea la starea initiala a terenului afectat din cauza efectuarii lucrarilor cauzate de o avarie ce a necesitat actiunea la conducta de gaze naturale a fost efectuata conform procedurilor specifice domeniului gazelor naturale, a	-

10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	<p>Avizului de executie a lucrarilor aferente retelelor tehnico-edilitare in regim de urgenta nr 6278/14.01.2020.</p>	
		<p>Verificarea si regularizarea tarifului de racordare conform prevederilor legale in vigoare, precum si a contractului de racordare.</p> <p>Restituirea sumelor incasate pentru lucrarile neexecutate, efectuandu-se in baza unei notificari, tinand cont de ordinea cronologica a executiei instalatiilor de racordare.</p>	-
		<p>Verificarea si regularizarea tarifului de racordare conform prevederilor legale in vigoare, precum si a contractului de racordare.</p> <p>Restituirea sumelor incasate pentru lucrarile neexecutate, efectuandu-se in baza unei notificari, tinand cont de ordinea cronologica a executiei instalatiilor de racordare.</p>	-
		<p>Reluarea furnizarii gazelor naturale in lipsa perceperii taxei de reconectare, fapt cauzat de o eroare a asocierii platilor efectuate de catre client.</p>	Urmarirea mai amanuntita a asocierii platilor efectuate de catre clienti, prin automatizarea continua a procesului derulat prin intermediul soft-ului integrat.
		<p>Comasarea locurilor de consum ale clientului, in vederea urmaririi si efectuarii platilor pe platforma Mydistrigazvest, prin intermediul aceluiasi cont de client aferent tuturor locurilor de consum.</p>	Transmiterea de raspunsuri consumatorilor detinatori a mai multor locuri de consum, cu privire la necesitatea crearii conturilor de client individuale pentru fiecare loc de consum
		<p>S-a solicitat clientului prezentarea informatiilor exacte cu privire la inconvenientele intalnite in sensul efectuarii platii online, deoarece in lipsa unei informatii specifice nu exista obiect in procesul de solutionare.</p> <p>Montarea contorului de gaz se va efectua conform termenelor prevazute de Ord nr. 32/30.08.2020, art 14 alin (1)-7 zile</p>	-

	<p>lucratoare de la data inregistrarii dosarului instalatiei de utilizare la Operatorul sistemului de distributie, in fapt neexistand documentatia pe punere in functiune pe numele reclamantului.</p>	
	<p>Executia instalatiei de utilizare a gazelor naturale, amplasata e domeniul privat, este in sarcina beneficiarului prin intermediul operatorului economic autorizat conform Ord ANRE nr. 32/2012, astfel ca societatea noastra nu este responsabila cu executia reparatiei solicitate, ci doar cu oprirea alimentarii cu gaz in masura in care se impune acest lucru.</p>	-
	<p>Verificarea inregistrarii platii online, precum si aducerea la cunostinta clientului despre timpul de procesare a tranzactiei in raportul societatii emitente a facturii de consum gaze naturale cu banca al carui beneficiar este.</p>	<p>Urmarirea mai amanuntita a platilor efectuate prin intermediul platformei Mydistrigazvest, urmata de actualizarea acesteia.</p>
	<p>Verificarea istoricului transmiterii facturilor/notificarilor pe numarul de telefon mentionat prin intermediul contractului de furnizare gaze naturale, astfel ca nu s-a inregistrat nicio eroare cu privire la statusul expedierii pe numarul indicat.</p>	<p>Recomandarea utilizarii ca mijloc de transmitere facturi /notificari si alte asemenea, in format electronic prin intermediul postei electronice, in vederea facilitarii consultarii acestora la nevoie, respectiv crearea unui cont pe platforma Mydistrigazvest.</p>
	<p>Adresa de consum a reclamantei a fost inclusa in contractul de cofinantare</p> <p>In urma executiei lucrarilor rezultate in baza unui contract de racordare, la inregistrarea contabila a costurilor efective, inchiderea si regularizarea autorizatiei de construire au rezultat costuri mai mari decat cele estimate in momentul incheierii contractului de racordare, astfel fiind expusa factura</p>	-

	explicit solicitantului, prin intermediul raspunsului transmis.	
	Instalatia de racordare s-a realizat conform Ordinului ANRE nr32/2017 care prevede achitarea tarifului de racordare, anterior intrarii in vigoare a Ordinului nr 178/2020, care prevede executia gratuita a racordurilor pentru clientii casnici.	-
	Cererile de racordare transmise de catre solicitanti se centralizeaza de catre OSD si stau la baza intocmirii, si dupa caz a actualizarii periodice a planurilor de investitii necesare finantarii, respectiv esalonarii lucrarilor de racordare la sistemul de distributie. Societatea DISTRIGAZ VEST SA, va analiza periodic planurile de investitii, conform Ordinului ANRE 178/09.10.2020 si toate solicitarile vor fi luate in considerare la analiza si completarea planurilor de investitii.	-
	In urma executiei lucrarilor rezultate in baza unui contract de racordare, la inregistrarea contabila a costurilor efective, inchiderea si regularizarea autorizatiei de construire au rezultat costuri mai mari decat cele estimate in momentul incheierii contractului de racordare, astfel fiind expusa factura explicit solicitantului, prin intermediul raspunsului transmis.	-