

**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: Iulie - Decembrie 2024 (raport intocmit la data de 21.01.2025)**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final 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	16	16	0
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>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

**Anexa nr. 4 la Procedura - cadru**
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal**
**Perioada: Iulie - 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	0	0	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	9	9	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	5	5	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>16</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>16</b>	<b>16</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****Perioada: Iulie - Decembrie 2024 (raport intocmit la data de 21.01.2025)**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plângeri</b>	<b>Sinteza modului de soluționare</b>	<b>Măsuri corective</b>
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a comunicat clientului faptul ca solicitarea acestuia trebuie transmisa altui operator deoarece locul de consum mentionat in sesizare nu se afla in distributia sau furnizarea companiei Distrigaz Vest SA.	-
		S-a comunicat clientului faptul ca notificările aferente activitatilor de Revizie/Verificare tehnica periodica a instalatiei de utilizare gaze naturale au fost transmise in format fizic, catre acesta, in data de 27.11.2023. De asemenea a fost adus la cunostinta clientului faptul ca, prin intermediul facturilor de gaze naturale emise de catre DISTRIGAZ VEST SA (atat pe prima pagina, cat si in detaliile facturii), clientii finali sunt informati in ceea ce priveste obligativitatea efectuării verificării/reviziei instalatiei de utilizare, astfel in conformitate cu prevederile:  -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	-

		<p>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 . 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.</p> <p>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 teren (20.09.2024), nu au fost constatate diferente de index sau functionare anormala a echipamentului de masurare.</p> <p>Clientului i s-a adus la cunostinta posibilitatea comunicarii indexului in ultima zi a fiecarei 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. 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 fiecarei 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 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</p>	-

		<p>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 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.</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 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.</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 (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 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.	-