

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 2022 (raport intocmit la data de 22.07.2022)**

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	75	71	4
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	1	1	0
TOTAL		76	72	4

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

 Perioada: **Ianuarie – Iunie 2022 (raport întocmit la data de 22.07.2022)**

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	34	34	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	8	8	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	3	3	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	31	31	0	0
TOTAL		76	76		
din care: întemeiate		4	4		
Neîntemeiate		72	72		
Nesoluționabile		0	0		

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

 Perioada: **Ianuarie – Iunie 2022 (raport intocmit la data de 22.07.2022)**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a comunicat clientului notificările conform prevederilor contractuale precum și dispozițiile OUG118/2021 privind schema de compensare pentru consumul de gaze naturale pentru sezonul rece 2021-2022 ;	Intocmirea notificărilor ce se transmit clientilor finali odată cu modificările legislative, punând accent pe explicarea amănunțită a terminologiei juridice ;
		S-a pus în vedere clientului informațiile de pret transmise cu privire la modificarea pretului final ;	
		S-a pus în vedere corpului de control faptul că rapsoșurile la solicitările înaintate pe e-mail se transmit potrivit standardului de performanță - în funcție de specificul societății, iar în ceea ce privește apelul telefonic, dat fiind faptul că personalul responsabil cu preluarea apelului nu este în măsură să ofere toate informațiile de care clientul are nevoie, acesta este îndrumat să transmită solicitarea pe e-mail ; totodată din cauza numărului mare de solicitări telefonice, pot exista cazuri de ocupare a liniei telefonice în momentul în care solicitantul dorește inițierea apelului ;	Insistarea asupra retransmiterii solicitărilor indiferent de canalul de comunicare a termenului legal de răspuns ;
		S-a pus în vedere corpului de control faptul că s-a transmis clientului dovezile cu privire la notificările de pret trimise în perioada iunie - noiembrie 2021 , precum și informațiile privind prevederile OUG 118;	
		S-a transmis corpului de control faptul că factura de consum GN se transmite prin intermediul mesajului de tip text, SMS, pe nr de telefon indicat de aceasta în cuprinsul contractului de vânzare cumpărare GN, alături de informațiile cu privire la modificarea pretului final al GN precum și prevederile OUG118 ;	
		S a transmis solicitantului fișa de client unde se poate vizualiza istoricul facturilor	

	emise conform prevederilor OUG 118/2021, precum si platile efectuate de acesta ;	
	S-a transmis clientului dovada informarilor cu privire la pretul final, precum si clauza contractuala referitoare la transmiterea facturii ;	
	S-a pus in vedere clientului prevederile OUG118/2021 referitor la compensatia acordata clientilor casnici, precum si dovada informarilor referitoare la pret ;	
	S-a transmis clientului dovada informarilor cu privire la pretul final efectuate in anul 2021 , precum dispozitiile legale referitoare la compensatia datorata categoriei de clienti casnici conform OUG 118/2021 ;	
	S-a transmis clientului dovezile cu privire la notificarile de pret trimise in perioada iulie - noiembrie 2021 ;	
	S-a transmis clientului explicatii cu privire la compensarea facturilor aferente clientilor casnici conform OUG 118/2021 precum si graficul cu consumul inregistrat in perioada rece - pentru a beneficia de masurile de sprijin ;	Intocmirea notificarilor ce se transmis clientilor finali odata cu modificarile legislative, punand accent pe explicarea amanuntita a terminologiei juridice ;
	S-a transmis clientului cadrul legal privind compensarea facturilor de consum gaze naturale clientilor noncasnici ;	
	S-a transmis clientului dovezile cu privire la notificarile de pret trimise in perioada iunie - noiembrie 2021 , precum si informatiile privind prevederile OUG 118;	
	S-a confirmat clientului ca factura de consum se transmite in format fizic, si totodata s-a cerut confirmarea adresei de facturare cu cea existenta in baza de date a societatii ;	
	S-a transmis fisa de client unde s-a putut vizualiza ca soldul era 0 , plata facturii fiind inregistrata, totodata s a pus in vedere clientului termenul legal de raspuns potrivit standardului de furnizare	

	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021	
	S-a pus in vedere corpului de control faptul ca s-a transmis clientului dovezile cu privire la notificarile de pret trimise in perioada iunie - noiembrie 2021 ;	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021;	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021;	
	S-a adus in atentia clientului faptul ca pretul de furnizare in luna decembrie 2020 a avut o valoare, iar in anul 2021 acesta a avut o valoare mai mare, de unde si valoarea facturii suportand modificari ; totodata au fost transmise si dovezile cu privire la informarile transmise in ceea ce priveste modificarea clauzelor contractuale cu privire la oferta de pret ;	

	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;	
	S-a pus in vedere clientului notificarile in ceea ce priveste modificarile cu privire la oferta de pret incepand cu 01.01.2022, motiv pentru care valoarea facturii a suferit modificari fata de cea din decembrie 2021, desi consumul era relativ apropiat ;	
	S-a pus in vedere clientului prevederile OUG118/2021 referitor la compensatia acordata clientilor casnici, precum si dovada informarilor referitoare la pret ;	
	S-a transmis clientului oferta de pret valabila la momentul inaintarii solicitarii precum si indicatiile privind posibilitatea consultarii ofertelor existente pe piata gazelor naturale, accesand Comparator Oferte tip de furnizare a gazelor naturale (www.anre.ro) ;	
	S-a transmis clientei faptul ca la momentul inaintarii solicitarii factura aferenta lunii de consum februarie nu a fost emisa ;	
	S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;	
	S-a transmis solicitantului fisa de client, pentru a putea vizualiza istoricul facturilor precum si a platilor efectuate ;	
	S-a pus in vedere clientului faptul ca s a emis factura care in fapt regularizeaza tva-ul aferent compensatiei acordare pentru luna de consum Noiembrie 2021,	

		urmare a clarificarilor primite de la Ministerul Finantelor ;	
		S-a transmis fisa de client solicitantei pentru a putea vizualiza istoricul facturilor, respectiv a incasarilor	
	Ofertarea de prețuri și tarife		-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Din cauza schimbarii echipamentului de masurare si preluarii locului de consum pe FUI, s-a procesat eronat intervalul de consum , ulterior transmitandu-se furnizorului sa procedeze la facturarea potrivit datelor corecte ;	Urmarirea amanuntita a clientilor finali care sunt in raport contractual cu alti furnizori ;
		S-a transmis clientului cadrul legal cu privire la schimbarea contorului/montarea firidei ;	
		S-a procedat la refacerea facturii aferente lunii de consum ianuarie potrivit indexului de 8119 mc ;	
		O echipa a societatii DGV s a deplasat in teren, iar in urma verificarilor, in prezenta clientului, s-a constatat ca acel contor functioneaza in parametri normali si indexul citit si facturat este corect ;	
		O echipa a societatii s a deplasat in teren unde s a constatat ca factura de consum a fost emisa potrivit consumului real inregistrat, contorul functionand in parametri normali, totodata s a verificat si consumul inregistrat in anul anterior pentru perioada reclamata, constatandu-se ca nu exista diferente notabile ;	
		O echipa a societatii s a deplasat in teren unde s a constatat ca factura de consum a fost emisa potrivit consumului real inregistrat, contorul functionand in parametri normali, totodata s a verificat si consumul inregistrat in anul anterior pentru perioada reclamata, constatandu-se ca nu exista diferente notabile ;	

		O echipa a societatii s a deplasat in teren unde s a constatat ca factura de consum a fost emisa potrivit consumului real inregistrat, contorul functionand in parametri normali, fapt confirmat in prezenta solicitantului ;	
		O echipa a societatii s a deplasat in teren unde s a constatat ca factura de consum a fost emisa potrivit consumului real inregistrat, contorul functionan d in parametri normali, totodata s a verificat si consumul inregistrat in anul anterior pentru perioada reclamata, constatandu-se ca nu exista diferente notabile ;	
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	S-a transmis clientului clarificarile aduse de ministerele emitente ulterioare primelor luni de aplicare a OUG 118/2021 ;	-
		S-a transmis clientului clarificarile aduse de ministerele emitente ulterioare primelor luni de aplicare a OUG 118/2021 ;	
		S-a transmis clientului clarificarile aduse de ministerele emitente ulterioare primelor luni de aplicare a OUG 118/2021 ;	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	S-a pus in vedere clientului prevederile OUG118/2021 privind schema de compensare pentru consumul de gaze naturale pentru sezonul rece 2021-2022	
		S-a pus in vedere corpului de control faptul ca s-a transmis clientului dovezile cu privire la notificarile de pret trimise in perioada iunie - noiembrie 2021 , precum	

si informatiile privind prevederile OUG 118 ;	
S-a transmis corpului de control faptul ca societatea DISTRIGAZ VEST SA nu a primit nicio dovada de plata inaintata de reclamanant, alaturi de cartea de identitate si un extras de cont, dat fiind faptul ca restituirile de plata nu se efectueaza ca urmare a unui apel telefonic ;	
S-a pus in vedere corpului de control faptul ca s-au transmis clientului dovezile cu privire la notificarile de pret trimise in perioada iunie - noiembrie 2021 , precum si informatiile privind prevederile OUG 118	
S-a retransmis factura de consum gaze naturale ;	
S-a transmis clientului dovada informarilor cu privire la pretul final efectuate in anul 2021 , precum dispozitiile legale referitoare la compensatia datorata categoriei de clienti casnici conform OUG 118/2021 ;	
S-a transmis clientului explicatii cu privire la compensarea facturilor aferente clientilor casnici conform OUG 118/2021, precum si graficul cu consumul inregistrat in perioada rece ;	Intocmirea notificarilor ce se transmis clientilor finali odata cu modificarile legislative, punand accent pe explicarea amanuntita a terminologiei juridice ;
S-a transmis clientului dovezile cu privire la notificarile de pret trimise in perioada iunie - noiembrie 2021 , precum si informatiile privind prevederile OUG 118/2021 ;	-
S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;	
O echipa a societatii DGV s a deplasat in teren unde s a constatat o defectiune la termostatul instalat ;	

	<p>S-a pus in vedere clientei faptul ca societatea DISTRIGAZ VEST SA are competenta pe raza teritoriala a Mun Oradea, astfel incat nu poate solutiona o sesizare ce are obiect locul de consum situat in Voluntari, judetul Ilfov ;</p>	
	<p>S-a transmis fisa de client unde s a putut vizualiza faptul ca plata a fost inregistrata in sistem ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului faptul ca in anul 2013 in baza unui proiect autorizat s-a efectuat racordul la adresa de consum mentionata, totodata acestuia i-au fost puse in vedere conditiile relocarii instalatiei de racordare, precum si documentele necesare alaturi de costurile aferenta acestei proceduri ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului ce reprezinta debitul cu privire la care a fost notificat, in fapt factura indicata reprezentand diferentele de achitat pentru tariful de racordare regularizat, defalcat pe componente ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientei faptul ca factura indicata de aceasta a fost transmisa la adresa indicata in cuprinsul cererii de racordare ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului ca in urma verificarilor efectuate in teren s a constatat ca problema sesizata de acesta nu este cauzata de lucrarile de racordare la sistemul de distributie al GN ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;</p>	

	<p>S-a transmis clientei faptul ca in vederea racordarii la conducta de distributie a gazelor naturale a unui loc de consum situat intr-o curte comuna este nevoie de acordul titularului contractului de racordare, iar instalatia de utilizare este in proprietatea utilizatorilor si despagubirea se face in lipsa implicarii distribuitorului de gaz ;</p>	
	<p>Datele de pe platforma mydistrigazvest au fost generate eronat din punct de vedere tehnic (de soft), ulterior fiind remediate ;</p>	
	<p>S-a transmis clientului fisa de client, indicandu-se factura ce necesita a fi achitata precum si data scadenta a acesteia ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021 ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului prevederile OUG118/2021 referitor la compensatia acordata clientilor casnici, precum si dovada informarilor referitoare la pret ;</p>	
	<p>S-a pus in vedere clientului graficul cu consumul de referinta inregistrat in sezonul rece - pentru a putea beneficia de masurile de sprijin guvernate de legea 259/2021 pt aprobarea OUG118/2021</p>	
	<p>Din cauza schimbarilor legislative cu privire la modalitatea de facturare , a fost necesara stornarea facturii lunii ianuarie, urmata de refacerea facturii pt aceeasi perioada, motiv pentru care pe aplicatie au aparut doua facturi aferente aceleiasi luni de consum, una cu plus si una cu minus ;</p>	

	S-a retransmis raspunsul inregistrat cu nr. 018779/28.02.2022 - transmis clientei la solicitarea inaintata in luna februarie ;	
	S-a transmis solicitantului fisa de client, pentru a putea vizualiza istoricul facturilor precum si a platilor efectuate ;	
	S-a pus in vedere solicitantei ca repositionarea contorului presupune si mutarea bransamentului, altfel indrumand clienta sa depuna cerere pentru relocarea bransamentului la compartimentul competent ;	
	S-a procedat la intocmirea facturilor de consum GN potrivit prevederilor OUG118/2021	
	o echipa DISTRIGAZ VEST SA s-a deplasat in teren unde au remediat problema reclamata	