

**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 2020 (raport intocmit la data de 20.01.2021)**

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	1	1	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
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>11</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 2020 (raport intocmit la data de 20.01.2021)**

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	0	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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	10	10	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: Întemeiate</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Neîntemeiate</b>		<b>10</b>	<b>10</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 2020 (raport intocmit la data de 20.01.2021)

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea indexului contorului, ca urmare a existentei unei erori de înregistrare a indexului în sistemul de teletransmisie, efectuând corecțiile necesare în ceea ce privește valoarea indexului facturat.	Monitorizarea periodică a funcționabilității contoarelor cu transmisie la distanță.

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 plângeri ale clienților finali	Montarea contorului de gaz se va efectua conform termenelor prevazute de Ord nr. 32/30.08.2020, art 14 alin (1)-7 zile 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.	-
		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.	-
		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.	Urmarirea mai amanuntita a platilor efectuate prin intermediul platformei Mydistrigazvest, urmata de actualizarea acestora.
		Verificarea istoricului transmiterii facturilor/notificarilor pe numarul de telefon mentionat prin intermediul contractului de furnizare gaze naturale,	Recomandarea utilizarii ca mijloc de transmitere facturi /notificari si alte asemenea, in format electronic prin

astfel ca nu s-a inregistrat nicio eroare cu privire la statusul expedierii pe numarul indicat.	intermediul postei electronice, in vederea facilitarii consultarii acestora la nevoie, respectiv crearea unui cont pe platforma Mydistrigazvest.
Adresa de consum a reclamantei a fost inclusa in contractul de cofinantare.	-
In ceea ce priveste instalatia de racordare, la nivel procedural la racordarea oricarui apartament din racordul comun, este nevoie doar de acordul privind despagubirea titularului contractului de racordare. In ceea ce priveste costurile legate de instalatia de utilizare care este in proprietatea privata, amplasata pe proprietatile colocatarilor, acestea se impart la intelegerea acestora din urma.	-
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.	-
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	-

	<p>investitii necesare finantarii, respectiv esalonarii lucrarilor de racordare la sistemul de distributie.</p> <p>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.</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 explicit solicitantului, prin intermediul raspunsului transmis.</p>	-