

Anexe raportari conform Ordin 16/2015 ANRE

Anexa nr.3
Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

Anexa nr.4
Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

Nr. Crt	Categorie plangeri	Numar plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	0	0	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale	0	0	0	0

**S.C. PROGAZ P&D S.A.**

Str. B.P. Hasdeu, Nr.91 , Campina Prahova Romania
Tel : +40-244-375094, Fax : +40-244-376333 , e-mail: progaz@progazpd.ro;
Reg. Com. J29/1646/1993 , cod fiscal RO 4213885



	clientilor finali				
TOTAL:		0	0	0	0
din care: intemeiate		0			
neintemeiate		0			
nesolutionabile		0			

Anexa nr.5**Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	-	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-

Intocmit,
Carmen Arsene

Sef Serv. Tehnic
Bogdan Dinu