

Anexe raportari conform Ordin 16/2015 ANRE

Anexa nr.3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2020 – 31.12.2020

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	4	4	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: 01.01.2020 – 31.12.2020

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	3	3	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	1	1	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 clientilor finali	0	0	0	0

TOTAL:	4	4	0	0
din care: intemeiate	0	0	0	0
neintemeiate	4	4	0	0
nesolutionabile	0	0	0	0

Anexa nr.5

Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2020 – 31.12.2020

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	-explicatii cu privire la facturile continand decontul final de lichidare in cazul schimbarii furnizorului de gaze naturale; -explicatii cu privire la preturile aplicate la facturare cu mentionarea prevederilor legislative care au stat la baza aprobarii acestora.	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-explicatii cu privire la compozitia gazului; -transmitere Buletine analiza cromatografica	-
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