

Anexe raportari conform Ordin 16/2015 ANRE

**Anexa nr.3**

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

Perioada: 01.01.2021 – 30.06.2021

| 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         | 3              | 3                   | 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: 01.01.2021 – 30.06.2021

| 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  | 2              | 2                         | 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  | 1              | 1                         | 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   |

|                             |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| <b>TOTAL:</b>               | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <b>din care: intemeiate</b> | 1 |   |   |   |
| <b>neintemeiate</b>         | 2 |   |   |   |
| <b>nesolutionabile</b>      | 0 |   |   |   |

### **Anexa nr.5**

## **Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.01.2021 – 30.06.2021

| Nr. Crt | Categorie plangeri   | Sinteza modului de solutionare  | Masuri corective |
|---------|--|---|------------------|
| 1.      | Contractarea gazelor naturale  | -   | -                |
| 2.      | Facturarea contravalorii gazelor naturale  | -Corectarea erorii de alocare a platilor clientului, eroare cauzata de nementionarea de catre acesta a datelor de identificare pe documentul de plata on-line; transmiterea catre acesta a modalitatilor de comunicare pe care le are la dispozitie;<br>-Stornarea si reemiterea facturii generate eronat, in cazul operarii in baza de date a unei schimbari administrative. | -                |
| 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  | -Nu au fost corectii deoarece cauza petitei nu a fost generata de modul de lucru al societatii noastre.   | -                |
| 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