

S.C. GAZ NORD-EST S.A., CUI RO14773987, J22/786/2002.

ca. str. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 8A, bl. 21, parter, 705100, Hârlău, Iași, România,
t/f. 0232 722 200, e. office@gaznordest.ro, w: www.gaznordest.ro



Gaz
Nord-Est

Nr. 1395 din 31.07.2018

C Ă T R E ,

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

București, str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2

Prin prezenta vă înaintăm Raportul privind soluționarea plângerilor și măsurile corective luate pentru clienții finali aferente semestrului I 2018.

Atașăm Anexele 3,4 și 5 conform Ordinului 16/ 18.03.2015.

Director General,

Teodor TINCA



ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	42	41	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		42	41	1

Director General,
Teodor TÎNCĂ



ANEXA Nr. 4
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

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				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	13	13		0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	29	29		0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare				
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				0%
TOTAL:		42			0%
din care: întemeiate		41			
neîntemeiate		1			
nesoluționabile		0			

Director General,
Teodor TINCA



ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refăcut facturi	verificarea atentă a indexilor
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	remediat defecțiune de instalator autorizat	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

Director General,
Teodor TINCA



S.C. GAZ NORD-EST S.A., CUI RO14773987, J22/786/2002.

o. str. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 8A, bl. 21, parter, 705100, Hârlău, Iași, România,
t/f: 0232 722 200, e: office@gaznordest.ro, w: www.gaznordest.ro



Gaz
Nord-Est

Nr. 1395 din 31.07.2018

C Ă T R E ,

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

București, str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2

Prin prezenta vă înaintăm Raportul privind soluționarea plângerilor și măsurile corective luate pentru clienții finali aferente semestrului I 2018.

Atașăm Anexele 3,4 și 5 conform Ordinului 16/ 18.03.2015.

Director General,

Teodor TINCA



ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	42	41	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		42	41	1

Director General,
Teodor TÎNCĂ



ANEXA Nr. 4
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

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				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	13	13		0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	29	29		0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare				
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				0%
TOTAL:		42			0%
din care: întemeiate		41			
neîntemeiate		1			
nesoluționabile		0			

Director General,
Teodor TINCA



ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refăcut facturi	verificarea atență a indexilor
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	remediat defecțiune de instalator autorizat	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

Director General,
Teodor TINCA

