



**Gaz**  
Nord-Est

Nr. 268 din 01.02.2021

**C Ă T R E ,**

**Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energie**

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

Prin prezenta vă înaintăm Raportul privind soluționarea plângerilor și măsurile corective luate pentru clienții finali aferente anului 2020.

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

Director General,

Teodor TINCĂ



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

Perioada: 01.01.2020 - 31.12.2020

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	212	206	6
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	16	10	6
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		228	216	12

Director General,  
Teodor TINCĂ



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

Perioada: 01.01.2020 - 31.12.2020

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	111	111	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	10	10	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4	0	
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	103	103	0	0%
TOTAL:		228	228		0%
din care: întemeiate		228	228		
neîntemeiate		0			
nesoluționabile		0			

Director General  
Teodor TÎNCĂ



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2020 - 31.12.2020

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	remediat defecțiune de instalator autorizat	nu este cazul
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	trimiterea facturilor si pe e-mail	modificarea modului de transmitere a facturilor

Director General,  
Teodor TINCĂ

