



Gaz
Nord-Est

Nr. 237 din 31.01.2023

Către

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)

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 2022.

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

Director General,

Leodor TINCĂ



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

Perioada: 01.01.2022 - 31.12.2022

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	98	96	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	13		13
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		111	96	15

Director General,
Teodor TINCĂ



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

Perioada: 01.01.2022 - 31.12.2022

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	16	16		0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	49	49		0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3		0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	12	12		0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5		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	26	26		0%
TOTAL:		111	111		0%
din care: întemeiate		111	111		
neîntemeiate		0			
nesoluționabile		0			

Director General,
Teodor TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2022 - 31.12.2022

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	transmiterea ofertei și pe e-mail	completarea modului de transmitere a ofertelor
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	remediat defecțiuni de instalator autorizat	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	remediat defecțiuni 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 pe e-mail	modificarea modului de transmitere a ofertelor

Director General
Teodor TINCA



GAZ DE ROMÂNIA S.C. ENERGY
ROMÂNIA - RO 14773987