

Raport privind activitatea de soluționare a plângerilor pentru activitatea de furnizare gaze naturale Semestrul 01.01.2017 – 30.06.2017

Prezentul raport privind activitatea de soluționare a plângerilor pentru activitatea de furnizare gaze naturale este întocmit în conformitate cu dispozițiile Ordinului nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea *Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*.

TETAROM SA, în calitate de deținătoare a licenței de furnizare gaze naturale nr. 1800/04.09.2013, furnizează gaze naturale exclusiv categoriei de clienți noncasnici.

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

Perioada: **01.01.2017 – 30.06.2017**

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	0	-	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	-	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	-	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	-	0
5.	Prin fax	0	-	0
6.	Prin poștă	0	-	0
TOTAL:		0	-	0

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

Perioada: **01.01.2017 – 30.06.2017**

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		0	0	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada **01.01.2017 – 30.06.2017**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a justificat clientului cuprinsul facturii de regularizare	S-a aplicat componenta cantitatii de gaze naturale facturate
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
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	-	-

Cu stimă,

Director General Adjunct,

Octavian FODOR



Șef Serviciu Energetic: Ing. Cristian MĂRGINEAN

Compartiment Furnizare Energie Electrică și Gaze

Întocmit: Cleopatra VENCZEL

Redactat: Jr. Diana IVESCU

Nr. de exemplare: 2

Raport privind activitatea de soluționare a plângerilor pentru activitatea de furnizare gaze naturale Semestrul 01.06.2017 – 30.12.2017

Prezentul raport privind activitatea de soluționare a plângerilor pentru activitatea de furnizare gaze naturale este întocmit în conformitate cu dispozițiile Ordinului nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea *Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*.

TETAROM SA, în calitate de deținătoare a licenței de furnizare gaze naturale nr. 1800/04.09.2013, furnizează gaze naturale exclusiv categoriei de clienți noncasnici.

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

Perioada: **01.06.2017 – 30.12.2017**

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	0	-	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	-	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	-	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	-	0
5.	Prin fax	0	-	0
6.	Prin poștă	0	-	0
TOTAL:		0	-	0

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

Perioada: **01.06.2017 – 30.12.2017**

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		0	0	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada **01.06.2017 – 30.12.2017**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a justificat clientului cuprinsul facturii de regularizare	S-a aplicat componenta cantitatii de gaze naturale facturate
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
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	-	-

Cu stimă,

Director General Adjunct,

Octavian FODOR



Șef Serviciu Energetic: Ing. Cristian MĂRGINEAN
Compartiment Furnizare Energie Electrică și Gaze
 Întocmit: Ing. Marius BOLBA
 Redactat: Jr. Diana IVESCU
 Nr. de exemplare: 2