



Nr.2574/14.05.2021

Rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, conform Ord.ANRE nr.16/2015

ANEXA 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final:
Perioada: 1 ianuarie 2020-31 decembrie 2020

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la puncte unice de contact	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese e-mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		0	0	0

ANEXA 4
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal:
Perioada: 1 ianuarie 2020-31 decembrie 2020

Nr. Crt.	Categorie de plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractare gaze naturale	0	0	0	
2	Facturare contravaloare gaze naturale	0	0	0	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	
5	Asigurarea calității gazelor naturale	0	0	0	
6	Funcționarea grupului de măsurare	0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorilor, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	
TOTAL		0	0	0	
Din care: întemeiate		0	0	0	
neîntemeiate		0	0	0	
nesoluționabile		0	0	0	



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
Tel / Fax 0233 765966, tel 0721283859



ANEXA 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de rezolvare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri:

Perioada: 1 ianuarie 2020-31 decembrie 2020

Nr. Crt.	Categorie de plângeri	Sinteza modului de rezolvare	Măsuri corective
1	Contractare gaze naturale	0	0
2	Facturare contravaloare gaze naturale	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0
5	Asigurarea calității gazelor naturale	0	0
6	Funcționarea grupului de măsurare	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorilor, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0

Data: 14.05.2021

Director General
ing. Timofte Vasile

