



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
str. Vasile Alecsandri, nr. 104, cod postal 617135
RO 14674746, J 27/275/02, Tel / Fax 0233 765966
Cont RO46 RNCB 0198 0033 2320 0001 BCR Roman
RO12 TREZ 4915 069X XX01 6011 Trez P. Neamț



SC CORDUN GAZ SA
Nr. 5359/10-02-2023

***Raportare privind activitatea de solutionare a plângerilor
Conform Ordinului ANRE nr. 16/2015***

ANEXA nr. 3
la Procedura - cadru

***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	1	1	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	99	89	10
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	3	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	1	1	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		104	94	10



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
str. Vasile Alecsandri, nr. 104, cod postal 617135
RO 14674746, J 27/275/02, Tel / Fax 0233 765966
Cont RO46 RNCB 0198 0033 2320 0001 BCR Roman
RO12 TREZ 4915 069X XX01 6011 Trez P. Neamț



ANEXA nr. 4

la Procedura - cadru

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	96	96	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	7	7	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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:		104	104	0	0
din care: întemeiate		6	6	0	0
neîntemeiate		98	98	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
str. Vasile Alecsandri, nr. 104, cod postal 617135
RO 14674746, J 27/275/02, Tel / Fax 0233 765966
Cont RO46 RNCB 0198 0033 2320 0001 BCR Roman
RO12 TREZ 4915 069X XX01 6011 Trez P. Neamț



ANEXA nr. 5
la Procedura - cadru

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 gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	• Scoaterea fisei client si verificarea platilor efectuate dupa data emiterii ultimei facturi; • Aplicare OUG.118/2021 in legatura cu plafonarea pretului la GN-neintelegere; • Nefunctionare codului de bare in vedere achitarii facturilor.	• Informarea clientilor de perioada minima de inregistrare a platilor efectuate prin diverse mijloace (centre UN-DOI, PAYPOINT, etc); • Informarea clientilor cu privire la conditiile de aplicare a OUG.118/2021; • Corectarea sablonului codului de bare aferent facturarilor.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Identificarea si eliminarea cauzei in cel mai scurt timp (dezarmarea regulatorului sau a electrovalvei)	Instruirea consumatorului final pentru armarea regulatorului si/sau electrovalvei
5.	Asigurarea calității gazelor naturale	-	-
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	-	-

Data: 10-02-2023

Director General
Ing TIMOFTE VASILE

