



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.6854 /05.02.2024

***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: 01-01-2023 ÷ 31-12-2023

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	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	80	80	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	2	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	1	1	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		83	83	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. 4

la Procedura - cadru

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

Perioada: 01-01-2023 ÷ 31-12-2023

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	76	76	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	4	4	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	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:		83	83	0	0
din care: întemeiate		3	3	0	0
neîntemeiate		80	80	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: 01-01-2023 ÷ 31-12-2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	• Scoaterea fisei client si verificarea plăților efectuate după data emiterii ultimei facturi; • Aplicare OUG.118/2021 în legătură cu plafonarea prețului la GN-neînțelegere; • Furnizarea de informații suplimentare cu privire la indexul facturat.	• Informarea clienților de perioada minima de înregistrare a plăților efectuate prin diverse mijloace (centre UN-DOI, PAYPOINT, etc); • Informarea clienților cu privire la condițiile de aplicare a OUG.118/2021; • Înaintarea unui desfășurator al consumului zilnic înregistrat de contor.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Identificarea și eliminarea cauzei in cel mai scurt timp (dezarmarea regulatorului sau a electrovalvei)	Instruirea consumatorului final pentru armarea regulatorului și/sau electrovalvei
5.	Asigurarea calității gazelor naturale	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea eventualelor scăpări de gaze de pe instalația de utilizare	-
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: 05-02-2024

Director General
Ing TIMOFTE VASILE

