



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. 8279/29-07-2024

***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: 01-01-2024 ÷ 30-06-2024

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	2	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	292	292	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	5	5	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		299	299	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: 01-01-2024 ÷ 30-06-2024

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	250	250	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	35	35	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	12	12	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:		299	299	0	0
din care: întemeiate		3	3	0	0
neîntemeiate		296	296	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. Neamt



ANEXA nr. 5
la Procedura - cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01-01-2024 ÷ 30-06-2024

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; - Furnizarea de infomații suplimentare cu privire la indexul facturat.	- Informarea clienților de perioada minima de înregistrare a plăților efectuate prin diverse mijloace (centre UN-DOI, PAYPOINT, etc); - Înaintarea unui desfășurator al consumului zilnic înregistrat de contor.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Prezentarea ofertei de preturi si tarife	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Identificarea și eliminarea cauzei în 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: 29-07-2024

Director General
Ing TIMOFTE VASILE

