

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Anexa Nr. 5 la procedura-cadru

Perioada: 01.01.2020 - 31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractare gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate		
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare	S-a sesizat Distributia cu privire la citirea eronata a contorului de gaze naturale si s-a cerut citirea si transmiterea indexului corect in vederea facturarii	S-a facturat ulterior conform citirii corecte a contorului de gaze naturale
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Dificultati la plata facturilor		
11	Dificultati in procesul de logare pe portalul CIS GAZ	Consiliere telefonica si pe mail cu privire la procedura de logare a consumatorilor pe portalul CIS GAZ	