



TULCEA GAZ S.A - Tulcea

Atribut fiscal: RO
CUI - 15480128
Capital social: 10.900.000 lei

Nr. Inreg. Reg. Com. J36/235/2003
Cont - RO14RZBR0000060006727576 RAIFFEISEN BANK
Cont - RO34BRDE370SV23132413700 BRD
Cont - RO73RNCB0256043354140001 BCR TULCEA

Operator de date cu caracter personal nr. 19069

SEDIU Str. Isacsei, Nr. 73, Tulcea, cod postal: 820207
Tel: 0240/517.491, Fax: 0240/511.833
www.tulceagaz.ro, e-mail: office@tulceagaz.ro

DISPECERAT Str. Isacsei, Nr. 73, Tulcea, cod postal: 820207
Tel: 0240/536.327 Fax: 0240/536.326
TELVERDE: 0800.882.222



NR. 6498 / 13.02.2014

CATRE,

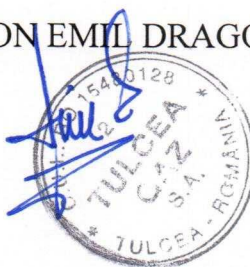
AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI

Avand in vedere prevederile Procedurii – cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, aprobata prin Ordinul presedintelui ANRE nr.16/2015, va transmitem alaturat anexele 3, 4 si 5 din procedura - cadru pentru perioada 01.01.2017 – 30.06.2017.

Cu respect,

DIRECTOR GENERAL,

ING. ION EMIL DRAGOMIR



Sef serviciu economic-comercial,
Ec. Mirela Bocioagă

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada 01.01.2017 – 30.06.2017

Nr. Ctr.		Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	1		1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	2	
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax	1	1	
6	Prin posta			
TOTAL				

Intocmit,
Jr. Ionela Carp



Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.01.2017 – 30.06.2017

Nr. Ctr.		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	1	1	-	0
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale				
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
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	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	3	3	-	0
Total		4	4	-	0
Din care : intemeiate		4	4	-	0
neintemeiate		-	-	-	0
nesolutionate		-	-	-	-

Intocmit,
Jr. Ionela Carp



Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2017 – 30.06.2017

Nr. Ctr.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	- solicitare factura pana pe data de 5 a lunii urmatoare perioadei de facturare	-
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
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	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	- transnitere fisa cont - lamuriri cu privire la modalitatea de transmitere a facturilor - raspuns conform legislatiei in vigoare , retransmitere factura	-

**Intocmit,
Jr. Ionela Carp**

