



Nr.3959/05.04.2022

**CĂTRE,
DIRECTIA GENERALĂ PIAȚĂ GAZE NATURALE,
PREȚURI ȘI TARIFE**

Vă transmitem gradul de realizare a obiectivelor standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a gazelor naturale (Ordinul ANRE nr.37/2007, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 690/11.10.2007) pentru anul 2021, conform art. 21, Anexa 3

A. Indicatori de performanță anuali

Indicatorul de performanță (nr. articolului)	Obiectiv	Realizat
Art. 11 IPA 1 – Procesarea cererilor de contractare	90%	100%
Art. 12 IPA 2 – Răspunsuri la solicitările consumatorilor	95%	100%
Art. 13 IPA 3 – Reluarea furnizării	95%	100%
Art. 14 IPA 4 – Informații cu privire la indicatorii de performanță	100%	100%

B. Date generale privind activitatea furnizorului

Numărul de solicitări privind încheierea contractelor de furnizare reglementată a gazelor naturale	casnici	0	0
	noncasnici	0	
Numărul de contracte de furnizare reglementată a gazelor naturale	casnici	0	0
	noncasnici	0	
Numărul de solicitări privind încheierea contractelor de furnizare negociată a gazelor naturale	casnici	574	592
	noncasnici	18	
Numărul de contracte de furnizare negociată a gazelor naturale	casnici	574	592
	noncasnici	18	
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată			24
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea și care și-au îndeplinit obligațiile de plată			16
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea și care și-au îndeplinit obligațiile de plată și cărora li s-a reluat furnizarea în 24 de ore			14

Data:05.04.2022

Director General
ing Timofte Vasile



RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENȚILOR FINALI
la SC CORDUN GAZ SA – anul 2021

I.

Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

Nr. crt	Domeniul conform art.6 din Ord.96/2015	Modalitate	Nr. acțiuni
1	Drepturile și obligațiile clienților finali;	Discuții și analize la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale sau la prezentarea și semnarea contractului pentru clienții care erau informați prin alte moduri;	574
2	Prețurile și tipurile de tarife practicate;	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale sau la prezentarea și semnarea contractului pentru clienții care erau informați prin alte moduri;	574
3	Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;	Discuții și analize la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale sau la prezentarea și semnarea contractului pentru clienții care erau informați prin alte moduri. Explicații în teren la PIF a instalațiilor de utilizare gaze naturale privind citirea contoarelor. Prezentare model factură pentru înțelegerea și citirea corectă a datelor din factură. Prezentarea mijloacelor de plată aplicabile la Cordon Gaz, cu avantajele și dezavantajele fiecărei metode de plată;	574
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare;	Discuții și analize la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale sau la prezentarea și semnarea contractului pentru clienții care erau informați prin alte moduri;	574
5	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condiții de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;	Discuții și analize la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale sau la prezentarea și semnarea contractului pentru clienții care erau informați prin alte moduri;	574
6	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali;	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale. Informare prin afișare la punctele de lucru a extraselor din legislația aferentă. Informare scrisă transmisă odată cu facturile;	4777
7	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator care a solicitat informații referitoare la acest aspect;	325
8	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator în etapele precontractuale. Prezentarea problemelor care pot fi negociate în etapa precontractuală și a celor care nu pot fi negociate.	574
9	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator privind procedura de soluționare a disputelor contractuale. Căi de urmat în cazul în care nu se poate ajunge la o soluție convenabilă consumatorului;	574
10	Principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, relevante pentru clienții finali;	Informarea consumatorului privind modul de informare despre legislația în domeniul gazelor naturale. Accesarea și consultarea site-ului ANRE pentru informare. Informare scrisă transmisă odată cu facturile privind apariția unor noi reglementări cu prezentarea pe scurt a conținutului acestora;	4777
11	Alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator sau viitor consumator despre avantajele și dezavantajele utilizării gazelor naturale, utilizarea acestora cu	4777



art.11 alin.(5) lit.d) pct.(ii) și (iii) și lit.f) din Legea privind eficiența energetică nr.121/2014;	randament maxim. Indicarea site-urilor unde pot obține informații despre organizații și autorități cu atribuții în domeniul energiei. Informarea clientului despre istoricul consumului propriu de gaze naturale disponibil gratuit la Cordon Gaz. Consilierea gratuită a consumatorilor privind alegerea optimă a unei centrale termice. Iportanța izolării termice a cladirilor pentru reducerea consumului de gaze naturale, etc
--	---

II.

Numărul solicitărilor de informații

Nr.crt.	Modalitate de informare	Nr.solicitări
1	Compartimentul de informare	574
2	Pagina proprie de internet www.cordungaz.ro	23568
3	Telefonic	423

III.

Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în apelurile telefonice și sinteza a modului de rezolvare

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Penalizări pentru întârziere la plată-consumatori casnici	Conform contractului de furnizare, cu accent pe necesitatea plății la termen. In 2020 s-au aplicat foarte putine penalizări consumatorilor casnici pentru întârziere la plată.
1	Schimbarea furnizorului	S-a explicat modul legal de schimbare a furnizorului. S-a informat consumatorul despre existența site-ului ANRE de unde se pot alege furnizori de gaze naturale
2	Practici ilegale de dezinformare a consumatorului pentru schimbarea furnizorului	S-au explicat tehnicile de publicitate mincinoasă și modalitățile ilegale de ”convingere” a consumatorului de a alege un alt furnizor deși prețul de furnizare plătit este mai mare. S-au prezentat cazuri concrete și modalități de evitare a intrării în situații conflictuale.
3	Vizualizarea facturilor pe internet	S-a explicat, în pași simpli, modul în care un client poate vedea factura de plata, pe site-ul Cordon Gaz, chiar înainte de a primi factura pe suport hârtie;
4	Modalități de plată a facturilor	Conform legislației în vigoare. Explicații privind modul de plata prin internet. Plata la sediul băncilor. Plata la POS casierie. Plata la robot BCR. Plata prin centrul de plăți ”un-doi”.

IV.

Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului de soluționare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Prețul mare a gazelor naturale	În toate cazurile facturile au fost calculate corect. Prețul gazelor nu este stabilit de Cordon Gaz. Consumul luat în calcul este cel indicat de contor.

Data:05.04.2022

Director General
ing. Timofte Vasile