



OttoGaz

OTTO GAZ SRL

Otopeni, Str. 23 August nr.168, Parter, Jud. Ilfov

Punct de lucru:

Otopeni, Str. 23 August nr. 168, jud. Ilfov;

Tel: 021-350.19.75 / 76 / 81

Fax: 021-350.19.78

E-mail: office.ottogaz@fimm.com

Nr. Reg. Comert: J23 / 2644 / 2014

CUI: RO 11261192

Cont: RO66BITRBC1RON017633CC01

Veneto Banca – Agentia Bacau



Nr: **2543**
Nr. rif. 4.1.53.1.523



Otopeni, 10 Mai 2017

**Către : Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
Departamentul Piata de Gaze Naturale, Preturi si Tarife
Reglementate**

OBIECT: Contract concesiune nr. 5989 / 12.08.2002 – Otopeni
Referitor: Raport privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali pentru anul 2016

Conform Ordinului nr. 16/2015, va transmitem alaturat, *Anexa 3, Anexa 4 si Anexa 5 la Procedura cadru referitoare la obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali pentru OTTO GAZ SRL Otopeni , anul 2016.*

Cu stima.

**SC OTTO GAZ SRL,
Director General,
Ing. Tommaso Benetollo**



Anexe:

- *Anexa 3 la Procedura cadru referitoare la obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;*
- *Anexa 4 la Procedura cadru referitoare la obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;*
- *Anexa 5 la Procedura cadru referitoare la obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;*

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctul de contact al furnizorului	26	13	13
2.	Prin intermediul telefonic	0	0	0
3.	Prin intermediul adresei de e-mail	7	3	4
4.	Prin fax	0	0	0
5.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		33	16	17

Otto Gaz S.R.L.
 Director General
 Ing. Tommaso Benetollo



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

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

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	4	4	0	100
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	22	21	1	95,45
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	100
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	6	6	0	100
TOTAL:					
din care: întemeiate		13	12	1	
neîntemeiate		20	20	0	
nesoluționabile		0	0	0	



OTTO Gaz S.R.L.
 Director General
 Ing. Tommaso Benetollo

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Toate cererile privind contractarea energiei au facut referire la renegocierea contractelor incheiate sau solicitari privind schimbarea termenelor de plata din respectivele contracte. Societatea noastra a procedat in fiecare caz la renegocierea acestora rezultand un nou contract sau actaditional incheiat impreuna cu clientul.	Nu este cazul.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Majoritatea cererilor privind facturarea energiei au facut referire la esalonarea sau amanarea platii facturilor din diverse motive. La aceste solicitari Societatea noastra a fost de fiecare data de accord cu amanarea sau esalonarea. Celelalte solicitari au facut referire la corectarea datelor inscrise pe facturi. La toate aceste solicitari Societatea noastra a reemis facturile corectate.	Corectarea modalitatii de emitere a facturilor.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Singura solicitare a fost referitoare la reluarea furnizarii si, in acelasi timp esalonarea platii restante din cauza careia s-a interrupt furnizarea. La aceasta solicitare Societatea noastra a raspuns afirmativ prin acceptarea esalonarii si reluarea furnizarii.	Nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
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	Celelalte solicitari au facut in totalitate referire la returnarea sumelor platite in avans de catre clienti din diverse motive sau returnarea sumelor platite eronat de catre acestia. La toate aceste solicitari, Societatea noastra a procedat la returnarea acestor sume	Nu este cazul



OTTO GAZ S.R.L.
Director General
Ing. Tommaso Benetollo