



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
5546/30-03-2023

Către

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE RGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

Vă transmitem raportul privind activitatea de informare a clienților finali ai SC CORDUN GAZ SA pentru anul 2022, conform Ordinului ANRE 96/2015-Anexa 2.

Cu stimă,
Ing. TIMOFTE VASILE
DIRECTOR GENERAL





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. 2
la regulament

RAPORT
privind activitatea de informare a clienților finali

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;	270
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;	270
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 Cordun Gaz, cu avantajele și dezavantajele fiecărei metode de plată;	270
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;	270
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;	270
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, pe site și pe rețelele de socializare a extraselor din legislația aferentă. Informare scrisă transmisă odată cu facturile;	3474
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;	65
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.	270
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;	270
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;	3474
11	Alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la art.11 alin.(5) lit.d) pct.(ii) și (iii) și	Discuții la Compartimentul de informare, individual cu fiecare consumator sau viitor consumator despre avantajele și dezavantajele utilizării gazelor naturale, utilizarea acestora cu randament maxim. Indicarea site-urilor unde pot obține informații	3474



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



lit.f) din Legea privind eficiența energetică nr.121/2014;	despre organizații și autorități cu atribuții în domeniul energiei. Informarea clientului despre istoricul consumului propriu de gaze naturale disponibil gratuit la Cordun Gaz. Consilierea gratuită a consumatorilor privind alegerea optima 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	270
2	Pagina proprie de internet	www.cordungaz.ro
3	Telefonic	368

III. Primele 5 subiecte întâlnite cel mai des 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 2022 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 și a platformei POSF
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 in care un client poate vedea factura de plata, pe site-ul Cordun Gaz, chiar înainte de a primi factura pe suport hârtie;
4	Modalități de plată a facturilor	Conform legislației în vigoare. Explicatii 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". Plata prin centrul de plăți PAYPOINT

Data: 30-03-2023

Director General
ing. Timofte Vasile

