

SC SST GRUP TRANSILVANIA SRL
RO35751809
J26/337/2016

NR. Inreg: 560/28.02.2022

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

ANEXA Nr. 3 la
procedura-cadru

Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. De plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e- mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on- line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		0	0	0

Administrator
Gabor Marius Valer



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

ANEXA Nr. 4 la
procedura-cadru

Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	0	0	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Dificultati la plata facturilor	0	0	0	0
11	Dificultati in procesul de logare pe portalul SST GRUP TRANSILVANIA	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	0
din care: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

Administrator
Gabor Marius Valer



SC SST GRUP TRANSILVANIA SRL
RO35751809
J26/337/2016

Nr. Inreg: 562/28.02.2022

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Anexa Nr. 5 la procedura-cadru

Perioada: 01.07.2021-31.12.2021

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	-	-
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 SST GRUP TRANSILVANIA	-	-

Administrator

Gabor Marius Valer



SC SST GRUP TRANSILVANIA SRL
RO35751809
J26/337/2016

NR. Inreg: 563/28.02.2022

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

ANEXA Nr. 3 la
procedura-cadru

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. De plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e- mail	2	1	1
4	Prin intermediul formularului on- line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		2	1	1

Administrator
Gabor Marius Valer



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

ANEXA Nr. 4 la
procedura-cadru

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	1	1	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Dificultati la plata facturilor	0	0	0	0
11	Dificultati in procesul de logare pe portalul SST GRUP TRANSILVANIA	0	0	0	0
TOTAL		2	2	0	0
din care: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		2	2	0	0
resolutionabile		0	0	0	0

Administrator
Gabor Marius Valer



SC SST GRUP TRANSILVANIA SRL
RO35751809
J26/337/2016

Nr. Inreg: 565/28.02.2022

Anexa Nr. 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractare gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	S-a sesizat Distributia cu privire la situatia prezentata pentru clarificare.	Cantitatea facturata a fost corecta, aferenta perioadei.
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 situatia prezentata pentru clarificare (aparap de masura defect, care a inregistrat eronat cantitatea)	S-a facturat cantitatea mentionata in P-V de recalcul.
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 SST GRUP TRANSILVANIA	-	-

Administrator
Gabor Marius Valer
SISTEMA DE INREGISTRARE
SISTEMA COMERCIALA
SST GRUP
TRANSILVANIA
CIF: RO35751809
J26/337/2016
Sediu: Municip. Judet. Mures

Nr. Inreg.: 569/28.02.2028

RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PE ANUL 2021

I.

DOMENIUL SI MODALITATELE ALESE PENTRU DESFASURAREA ACTIUNILOR DE INFORMARE A CONSUMATORILOR

NR. CRT.	DOMENIU	MODALITATE	NR. ACTIUNI
1.	Drepturile si obligatiile consumatorilor	Afisare la punctele de relatii cu clientii Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
2.	Preturi si tipuri de tarife reglementate practicate	Afisare la punctele de relatii cu clientii Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
3.	Modalitati de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	Transmiterea de material informative catre consumatori	Permanent
4.	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Transmiterea de material informative catre consumatori	La cererea consumatorului
5.	Principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	Transmiterea de material informative catre consumatori	La cererea consumatorului
6.	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Afisare la punctele de relatii cu clientii Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
7.	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale	Afisare la punctele de relatii cu clientii Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
8.	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	Afisare la punctele de relatii cu clientii Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
9.	Principalele acte normative care reglementeaza domeniul gazelor naturale, relevante pentru consumatori	Afisare la punctele de relatii cu clientii Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
10.	Alte informatii de interes pentru consumatori	Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent La cererea consumatorului

II.

NUMARUL SOLICITARILOR DE INFORMATII

NR. CRT	MODALITAREA DE INFORMARE		NUMAR SOLICITARI
1.	Compartimentul de informare	Biroul vanzari gaze naturale	101
2.	Pagina proprie de internet	www.sstgruptransilvania.ro	0
3.	Telefonic		0

III.

PRIMELE 5 SUBIECTE, CELE MAI DES INTALNITE IN APELURILE TELEFONICE ALE CONSUMATORILOR SI SINTEZA MODULUI DE REZOLVARE A ACESTORA

NR. CRT.	SUBIECT	SINTEZA MODULUI DE REZOLVARE
1.	Solicitare oferte furnizare gaze naturale	Intocmit si transmis oferta
2.	Informatii suplimentare referitoare la principalele clauze ale contractului de furnizare gaze naturale	Discutii telefonice cu reprezentantii societatii consumatoare
3.	Procedura, etapele si documentele necesare pentru schimbarea furnizorului de gaze naturale	Discutii telefonice cu reprezentantii societatii consumatoare
4.	Modalitatea de determinare a cantitatilor de gaze naturale consumate in perioada contractuala	Discutii telefonice cu reprezentantii societatii consumatoare
5.	Modalitatea de achitare a facturilor scadente	Discutii telefonice cu clientii finali
6.	Modalitatea de calcul si elemente componente ale pretului final la gaze naturale	Discutii telefonice cu clientii finali

Semnatura,
 Administrator
 Gabor Marius Valer



Nr. Inreg.: 570/28.02.2022

Standard de performanță pentru activitatea de furnizare gaze naturale

Anexa nr.3 Modele de raportare 2021

A. Indicatori de performanță anuali

Numărul articolului	Obiectiv	Realizat
Art.11 IPA1 Procesarea cererilor de contractare	90%	100%
Art. 12 IPA2 Răspunsuri la solicitările consumatorilor	95%	100%
Art.13 IPA3 Reluarea furnizării	95%	100%
Art.14 IPA4 Informații cu privire la indicatorii de performanță	100%	100%

B. Date generale privind activitatea furnizorului

Numărul de solicitări privind încheierea contractelor de furnizare negociată a gazelor naturale	Casnici	23
	Noncasnici	78
Numărul de contracte de furnizare negociată a gazelor naturale	Casnici	9
	Noncasnici	6
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată		0
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea și care și-au îndeplinit obligațiile de plată		0
Numărul de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea, care și-au îndeplinit obligațiile de plată și cărora li s-a reluat furnizarea în termen de 24 de ore		0

Administrator
 Gabor Marius Valer

