

Anexe raportari conform Ordin 16/2015 – ANRE – energie electrica

Anexa nr. 3

la Procedura - cadru

Structura plangerilor in functie de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: 01.01.2017-30.06.2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	31	-	31
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		31	-	31

Structura plangerilor in functie de categorii si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2017-30.06.2017

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice si gazelor naturale	-	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3	3	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	18	18	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	2	2	-	-
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	8	8	-	-
TOTAL:		31	31	-	-
din care: intemeiate		26	26	-	-
neintemeiate		4	4	-	-
nesolutionate		1	1	-	-

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.01.2017-30.06.2017

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei electrice si gazelor naturale		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmis operatorului de distributie sesizarea privind consum marit/ Transmis ordin ANRE privind modificarea tarifelor de distributie	Transmis raspuns de la operatorul de distributie / verificat contor
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Transmis operatorului de distributie sesizarile de intrerupere a alimentarii cu energie a locurilor de consum	Remedierea avariilor, reluarea alimentarii cu energie
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	-
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	Verificare diagrama analizor / Solicitat debransare loc consum/ Solicitare inlocuire carcasa contor / Solicitare modificare instalatie client	Transmis raspuns operatorul de distributie/ Debransare loc consum/ Inlocuire carcasa contor