

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: 01.01.2018-31.12.2018

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	129	-	129
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	58	-	58
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		187	-	187

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

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

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.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	85	85	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	33	33	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	19	19	-	-
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	50	50	-	-
TOTAL:		187	187	-	-
din care: intemeiate		153	153	-	-
neintemeiate		34	34	-	-
nesolutionate		0	0	-	-

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

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei electrice si gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
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	Remediarea avariilor/ reluarea alimentarii cu energie
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmis operatorului de distributie solicitarile venite de la client	Decuplare/cuplare transformator
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	Solicitat debransare loc consum/ Solicitare instalare vizor pentru citire contor/ Solicitare inlocuire capac contor/ Solicitare inlocuire contor / Solicitare racordare retea / Solicitare verificare contor / Solicitare inlocuire contor / Solicitare montare contor martor/	Debransare loc consum/ Instalare vizor citire contor/ Inlocuire capac contor/ Inlocuire contor/ Racordare la retea / Verificare contor/ Inlocuire contor/ Montare contor martor