

Anexe raportari conform Ordin 16/2015 – ANRE – gaze naturale

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 | 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 |

Structura plangerilor in functie de categorii 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Continuitatea in alimentarea cu energie | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Asigurarea calitații energiei furnizate | 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. | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| din care: intemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nesolutionate | | 0 | 0 | 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 | - | - |
| 5. | Asigurarea calitatii energiei 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. | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | - | - |