

**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: 01.01.2019-31.12.2019

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	-	3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	171	-	171
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	40	-	40
6.	Prin posta	1	-	1
<b>TOTAL</b>		<b>215</b>	-	215

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

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

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	16	16	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	103	103	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	9	9	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	10	10	-	-
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	77	77	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>215</b>	<b>215</b>	-	-
<b>din care: intemeiate</b>		<b>136</b>	<b>136</b>	-	-
<b>Neintemeiate</b>		<b>79</b>	<b>79</b>	-	-
<b>nesolutionate</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	-	-

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

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

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 de enegie, solicitare clarificari privind energia reactiva	Transmis raspuns de la operatorului de distributie
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	Transmis operatorului de distributie solicitarile primite 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	Solicitare verificare contor / Verificare transformator si tablou/ Solicitare mutare locatie contor / inlocuire contor / Solicitare inlocuire intrerupator tetrapolar / Solicitare montare contor martor / Solicitare inlocuire firida	Verificare contor/ Verificare transformator si tablou/ Mutare contor/ Inlocuire contor/ Montare intrerupator



**GETICA 95 COM**

GETICA 95 COM SRL  
CIF:RO 7562758 REG. COMERTULUI J10/689/1995

RAMNICU SARAT, STR. DOROBANTI NR. 20, JUD BUZAU

			tetrapolar / Montare contor martor/ Montare firida
--	--	--	---



Tel: 0374032032; fax: 0213211118  
e-mail: [office@getica95.ro](mailto:office@getica95.ro)  
[www.getica95.ro](http://www.getica95.ro)