

**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: 01.01.2019-31.12.2019

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	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
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Structura plangerilor in functie de categorii 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	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
<b>TOTAL:</b>		0	0	0	0
<b>din care: intemeiate</b>		0	0	0	0
<b>neintemeiate</b>		0	0	0	0
<b>nesolutionate</b>		0	0	0	0

**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	-	-
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	-	-