

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: 01.01.2019-30.06.2019

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	63	-	63
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	27	-	27
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		93	-	93

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

Perioada: 01.01.2019-30.06.2019

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	3	3	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	51	51	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	5	5	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	5	5	-	-
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	29	29	-	-
TOTAL:		93	93	-	-
din care: intemeiate		51	51	-	-
neintemeiate		39	39	-	-
nesolutionate		3	3	-	-

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

Perioada: 01.01.2019-30.06.2019

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	- 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	Verificare contor/ Verificare transformator si tablou/ Mutare contor/ Inlocuire contor/ Montare intrerupator tetrapolar