

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: 01.07.2019-31.12.2019

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.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	108	-	108
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	13	-	13
6.	Prin posta	1	-	1
TOTAL		122	-	122

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

Perioada: 01.07.2019-31.12.2019

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	13	13	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	52	52	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	4	4	-	-
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	48	48	-	-
TOTAL:		122	122	-	-
din care: intemeiate		85	85	-	-
Neintemeiate		37	37	-	-
nesolutionate		0	0	-	-

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

Perioada: 01.07.2019-31.12.2019

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 / Solicitare montare contor martor / inlocuire contor / Solicitare inlocuire firida	Verificare contor/ Montare contor martor/ Inlocuire contor/ Montare firida