

**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: 01.01.2022-30.06.2022

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	<b>220</b>	5	215
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin posta	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>220</b>	<b>5</b>	<b>215</b>

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

Perioada: 01.01.2022-30.06.2022

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	93	93	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	16	16	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	2	2	-	-
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	109	109	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>220</b>	<b>220</b>	-	-
<b>din care: intemeiate</b>		<b>219</b>	<b>219</b>	-	-
<b>Neintemeiate</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	-	-
<b>nesolutionate</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	-	-

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

Perioada: 01.01.2022-30.06.2022

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; citire eronata; citirea indexilor	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	-	-
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 inlocuire contor / Desigilare contor / Inlocuire contor defect /Transmitere curbe de consum orare	Inlocuire contor/Desigilare contor/ Inlocuire contor defect / Transmitere IBD-uri