

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: 01.01.2016-31.12.2016

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	11	-	11
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	35	-	35
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	5	-	5
6.	Prin posta	2	-	2
TOTAL		53	-	53

Structura plangerilor in functie de categorii si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

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	1	1	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	27	27	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	11	11	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	-	-
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	13	13	-	-
TOTAL:		53	53	-	-
din care: intemeiate		36	36	-	-
neintemeiate		17	17	-	-
nesolutionate		-	-	-	-

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

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei electrice si gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmis sesizari catre operatorul de distributie privind efectuarea de estimari exagerate de consum sau erori de citire si am solicitat regularizarea urgenta a consumului	stornare factura/ regularizare la citire
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Transmis operatorului de distributie intreruperea alimentarii cu energie a locurilor de consum, inclusiv solicitarile de despagubire ale clientilor pentru daune	remediarea avariilor, reluarea alimentarii cu energie, transmis raspunsul privind daunele
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmis operatorului de distributie neregulile privind amplasarea si functionarea contoarelor si am solicitat remediarea deficientelor	Schimbarea amplasamentului si instalarea contorului in conditii de securitate
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	-	-



GETICA 95 COM

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

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

10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Verificare proceselor verbale si a curbelor de sarcini / Transmiterea catre operatorul de distributie pentru aplicarea compensarii energiei reactive cf Ord. 75/2015 / Solicitat verificari OR-citire eronata a contorului / Solicitat operatorului de distributie motivatie legata de energia reactiva facturata manual si curba de sarcini pentru energia reactiva facturata.	Transmis raspuns si anexe procese verbale si curbe de consum de la operatorul de distributie/ Compensarea conform certificatului de racordare a pierderilor de energie reactiva / Coreactie valoare energie activa, stornare factura / Transmiterea curbei de sarcini pentru energia reactiva facturata.
-----	---	---	---



Tel: 0374032032; fax: 0213211118
e-mail: office@getica95.ro
www.getica95.ro