

**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: 01.07.2016-31.12.2016

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	3	-	3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	23	-	23
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	3	-	3
6.	Prin posta	1	-	1
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>-</b>	<b>30</b>

**Structura plangerilor in functie de categorii si respectarea termenului legal**

Perioada: 01.07.2016-31.12.2016

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	20	20	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	5	5	-	-
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	4	4	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	-	-
<b>din care: intemeiate</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	-	-
<b>neintemeiate</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	-	-
<b>nesolutionate</b>		-	-	-	-

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

Perioada: 01.07.2016-31.12.2016

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 energia reactiva facturata dupa montarea de baterii pentru reducerea energiei reactive. Solicitat regularizarea urgenta a energiei facturata.	stornare enerige reactiva factura/regularizare
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 despagubir ale clientilor pentru daune	remedierea avariilor, reluarea alimentarii cu energie, transmis raspunsul privind daunele
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Informare distribuitor energie	-
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	Solicitat operatorului de distributie motivatie legata de energia reactiva facturata manual si curba de sarcini pentru energia reactiva facturata.	transmiterea curbei de sarcini pentru energia reactiva facturata.