

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: 01.01.2023-31.12.2023

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	152	3	149
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		152	3	149

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

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

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	63	63	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	26	26	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	14	14	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	4	4	-	-
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	45	45	-	-
TOTAL:		152	152	-	-
din care: intemeiate		139	139	-	-
Neintemeiate		13	13	-	-
nesolutionate		-	-	-	-

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

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

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 energie; 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	-	-
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/verificare contor / Transmitere curbe de consum orare / Solicitare eticheta energiei 2022/ Lucrari de intarire PTA	Inlocuire/verificare contor/ Transmitere IBD-uri/ Transmitere eticheta energiei dupa redactarea ei cf. legislatiei in vigoare/ Efectuare lucrari de intarire PTA