

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: 01.01.2025-31.12.2025

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	163	1	162
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		163	1	162

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

Perioada: 01.01.2025-31.12.2025

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	28	28	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	12	12	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	5	5	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	54	54	-	-
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	64	64	-	-
TOTAL:		163	163	-	-
din care: intemeiate		154	154	-	-
Neintemeiate		9	9	-	-
nesolutionate		-	-	-	-

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

Perioada: 01.01.2025-31.12.2025

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 activa si reactiva; index incorect; lipsa date consum	Transmis raspuns de la operatorului de distributie; verificare index; datele consum
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	Transmis operatorului de distributie sesizarile privind verificarea datelor masurate, analiza consum, masuratori, diagnostic retea, identificarea cauzei	Remedierea problemelor semnalate
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmis operatorului de distributie sesizarile privind functionarea grupurilor de masurare	Transmis raspuns de la operatorului de distributie
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	Transmitere curbe de consum orare / Solicitare inlocuire contor/ Mutare contor	Transmitere IBD-uri/ Inlocuire contor/Mutare contor