

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: 01.01.2026-30.06.2026

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	14	-	14
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	104	-	104
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		118	-	118

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

Perioada: 01.01.2026-30.06.2026

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	5	5	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	33	33	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	5	5	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	11	11	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	23	23	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;	31	31	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	10	10	-	-
TOTAL:		118	118	-	-
din care: intemeiate		111	111	-	-
Neintemeiate		7	7	-	-
nesolutionate		-	-	-	-

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2026-30.06.2026

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei electrice si gazelor naturale	Solicitari de montare grup masura, contor pasant, toaletare coridor retea si avize de amplasament.	Transmiterea documentatiei tehnice, programarea lucrarilor de teren impreuna cu distribuitorul si actualizarea datelor contractuale.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmis operatorului de distributie sesizarea privind consum marit de enegie activa si reactiva; index incorect	Transmis raspuns de la operatorului de distributie; verificare index.
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;	Transmiterea curbe de consum catre clientii finali	Extragerea datelor din sisteme si transmitere curbe de consum orare
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 J1995000689102

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

10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Confirmari de sold, recuperare sume storno, sesizari locuri lipsa de consum.	Verificarea fiselor contabile, operarea platilor pe locurile de consum corecte si regularizarea soldurilor.
-----	---	--	---



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