

Anexe raportări conform Ordin 16/2015 – ANRE – energie electrica

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

I. STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI DE
PROVENIENTA ACESTORA

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non casnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	8
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	7
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		0	0	15

II. STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din totalul de plângeri(%)a
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	13	13	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		15	15	0	0
Din care: întemeiate		15	15	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

III. Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Am informat clientul referitor la informațiile disponibile pe factura. Acolo unde s-au identificat probleme, am verificat cu OR corectitudinea datelor de măsură și am informat clientul referitor la acestea.	Corectarea facturii, acolo unde a fost cazul și informarea finală a clientului asupra rezoluției.
3.	Ofertarea de preturi și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Nu este cazul	Nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Solicitarea către OR a verificării stării de funcționare a grupurilor de măsurare.	Transmiterea răspunsului final către client.
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul	Nu este cazul