

**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: 01.07.2015-31.12.2015

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	16	0	16
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	0	5
4.	Prin intermediul formularului on-line	2	0	2
5.	Prin fax	6	0	6
6.	Prin posta	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>0</b>	<b>29</b>

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

Perioada: 01.07.2015-31.12.2015

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3	3	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	20	20	0	0
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	1	1	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	2	2	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	3	3	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>29</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: intemeiate</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>neintemeiate</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>nesolutionate</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

Perioada: 01.07.2015-31.12.2015

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 efectuarea de estimari exagerate de consum sau erori de citire si am solicitat regularizarea urgenta a consumului	stornare factura/ regularizare la citire
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	remediarea avariilor, reluarea alimentarii cu energie, transmis raspunsul privind daunele
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmis operatorului de distributie neregulile privind amplasarea si functionarea contoarelor si am solicitat remediarea deficientelor	Schimbarea amplasamentului si instalarea contorului in conditii de securitate
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		



**GETICA 95 COM**

GETICA 95 COM SRL  
CIF:RO 7562758 REG. COMERTULUI J10/689/1995

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

10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Solicitat operatorului de distributie accesul clientului la comutatorul general pentru deconectare in caz de avarie, afla in incinta sigilata de OR.	Permis accesul cu instiintarea operatorului de distributie
-----	---	--	--



Tel: 0374032032; fax: 0213211118  
e-mail: [office@getica95.ro](mailto:office@getica95.ro)  
[www.getica95.ro](http://www.getica95.ro)