

**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: 01.01.2020 – 31.12.2020

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	1	-	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	274	2	272
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	3	-	3
6.	Prin posta	1	-	1
<b>TOTAL</b>		<b>279</b>	<b>2</b>	<b>277</b>

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

Perioada: 01.01.2020 – 31.12.2020

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	49	49	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	96	96	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	20	20	-	-
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;	-	-	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	91	91	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>279</b>	<b>279</b>	-	-
<b>din care: intemeiate</b>		<b>254</b>	<b>254</b>	-	-
<b>neintemeiate</b>		<b>25</b>	<b>25</b>	-	-
<b>nesolutionate</b>		-	-	-	-

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

**categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.01.2020 – 31.12.2020

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	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	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmis operatorului de distributie solicitarile primite de la client	Decuplare/cuplare transformator
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 verificare contor / Solicitare mutare locatie contor / Inlocuire contor / Inlocuire contor defect / Solicitare transmitere curbe de consum orar	Verificare contor/ Mutare contor/ Inlocuire contor/ Inlocuire contor defect/Transmitere curbe de consum orar