

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: 01.01.2017-31.12.2017

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	84	-	84
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	3	-	3
6.	Prin posta	-	-	-
TOTAL		87	-	87

Structura plangerilor in functie de categorii si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2017-31.12.2017

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	12	12	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	44	44	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	8	8	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	-	-	-	-
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	23	23	-	-
TOTAL:		87	87	-	-
din care: intemeiate		64	64	-	-
neintemeiate		23	23	-	-
nesolutionate		0	0	-	-

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

Perioada: 01.01.2017-31.12.2017

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 en activa sau energie reactiva/ Transmis ordin ANRE privind modificarea tarifelor de distributie	Transmis raspuns de la operatorul de distributie / verificat contor
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		
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	Verificare diagrama fazoriala / Verificare diagrama analizor / Solicitat debransare loc consum/ Solicitare inlocuire carcasa contor / Solicitare inlocuire contor / Solicitare modificare instalatie client	Transmis raspuns operatorul de distributie/ Debransare loc consum/ Inlocuire carcasa contor / Inlocuire contor