

Către: A.N.R.E. – Direcția relații internaționale, comunicare, relații cu Parlamentul
Pentru: Dl. Director– Marius Vladu

Referitor: transmiterea la A.N.R.E a rapoartelor privind activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali

Stimate domn Director,

Prin prezenta, transmitem rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor finali, conform modelului prevăzut la Anexele 3-5.

Anexa nr. 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctul de contact al furnizorului	22	21	1
2.	Prin intermediul telefonic	-	-	-
3.	Prin intermediul adresei de e-mail	36	34	2
4.	Prin intermediul formularelui on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	2	2	-
TOTAL:		60	57	3

Anexa nr. 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

r. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	-	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	16	16	-	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3	-	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	-	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	-	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	18	18	-	0%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	17	17	-	0%
TOTAL:		57	57	-	0%
din care: întemeiate		16	16	-	0%
Neîntemeiate		41	41	-	0%
Nesoluționabile		-	-	-	-

Anexa nr. 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Recitare contor, corectare index, regularizare	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Transmitere oferta	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Sistare furnizare, reziliere contract	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Transmitere notificari majorare pret	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Notificare plata, regularizare	-