

Nr. 467 din 03.02.2020

**C Ă T R E ,**

**Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energie**

**București , str.Constantin Nacu nr.3, sector 2**

Prin prezenta vă înaintăm Raportul privind soluționarea plângerilor și măsurile corective luate pentru clienții finali aferente semestrului II 2019.

Atașăm Anexele 3,4 și 5 conform Ordinului 16/ 18.03.2015

**Administrator,**

**Alexandru Tincă**



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: .01.07.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	67	64	3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9	7	2
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	
5.	Prin fax	-		
6.	Prin poștă	-	-	
TOTAL:		76	71	5

Administrator  
ing. Alexandru TINCA



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: .01.07.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	1	1		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	11	11		0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	13	13		0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	15	15		0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0		0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	36	36		0%
TOTAL:		76	76	-	0%
din care: întemeiate		76	76	-	0%
neîntemeiate					
nesoluționabile		0	0	0	

Administrator  
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refacere facturi	verificarea de OSD a indecșilor lunari
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	notificare OSD	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	notificare OSD	nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	trimiterea facturilor si pe e-mail	modificarea modului de transmitere a facturilor

Administrator

ing. Alexandru TINCA

