



Nr. 1597 din 01.08.2022

**Către**

**Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)**

**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 I 2022.

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

Director General,

Teodor PINCA



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

Perioada: 01.01.2022 - 30.06.2022

| 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                       | 49           | 47                  | 2                      |
| 3.       | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 1            |                     | 1                      |
| 4.       | Prin intermediul formularului on-line                           |              |                     |                        |
| 5.       | Prin fax  |              |                     |                        |
| 6.       | Prin poștă  |              |                     |                        |
| TOTAL:   |   | 50           | 47                  | 3                      |

Director General,  
Teodor TINCĂ



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

Perioada: 01.01.2022 - 30.06.2022

| 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  |              |                             |                               |   |
| 2.                   | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | 29           | 29                          |                               | 0%  |
| 3.                   | Ofertarea de prețuri și tarife   |              |                             |                               |   |
| 4.                   | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 4            | 4                           |                               | 0%  |
| 5.                   | Asigurarea calității energiei furnizate  | 2            | 2                           |                               |   |
| 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  | 15           | 15                          |                               | 0%  |
| TOTAL:               |  | 50           | 50                          |                               | 0%  |
| din care: întemeiate |  | 50           | 50                          |                               |   |
| neîntemeiate         |  | 0            |                             |                               |   |
| nesoluționabile      |  | 0            |                             |                               |   |

Director General,  
Teodor TINCĂ



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2022 - 30.06.2022

| Nr. crt. | Categorie plângeri   | Sinteza modului de soluționare              | Măsuri corective                               |
|----------|--|---|--|
| 1.       | Contractarea energiei  |   |  |
| 2.       | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | refăcut facturi                             | verificarea atentă a indexilor                 |
| 3.       | Ofertarea de prețuri și tarife   |   |  |
| 4.       | Continuitatea în alimentarea cu energie  | remediat defecțiuni de instalator autorizat | nu este cazul                                  |
| 5.       | Asigurarea calității energiei furnizate  | remediat defecțiuni de instalator autorizat | 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   |   |  |
| 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 pe e-mail             | modificarea modului de transmitere a ofertelor |

Director General,  
Teodor TINCĂ

