



3/07.02.2023

**Către: Direcția Generală Piață de Energie/
Direcția Piață cu Amănuntul de Energie**

Referitor la: Raport conform Ord.16/2015

Stimate Domnule Director,

Atasat va transmitem rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali conform Ordinului ANRE nr. 16/2015.

In acest sens dorim sa va informam ca in anul 2022 nu am primit nici o plangere din partea clientilor finali, in consecinta va transmitem atasat raportul conform anexelor Ordinului amintit.

Cu respect,

Lucia Gurduza
Director General



Anexa Nr.3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 2022

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

Anexa Nr.4

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

Perioada: 2022

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de client finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0



10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
TOTAL:		0	0	0	0
din care: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

Anexa Nr.5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 2022

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
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	-	-