



7 / 15.02.2024

**Către: Direcția reglementări piață cu amănuntul de energie și monitorizare  
Serviciul reglementări piață cu amănuntul de energie și monitorizare  
Compartimentul reglementări piață cu amănuntul gaze naturale**

Referitor la: Raport conform Ordin ANRE nr. 16/2015 (Semestrul I / 2023)

Stimate Domnule Director,

Atașat vă transmitem rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali, conform Ordinului ANRE nr. 16/2015.

În acest sens, dorim să vă informăm că în **semestrul I din anul 2023** nu am primit nicio plângere din partea clienților finali.

În consecință, vă transmitem atașat 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: Semestrul I - 2023

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: Semestrul I - 2023

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	0	0	0	0



	legislatiei in vigoare				
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: Semestrul I - 2023

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	-	-