

**RAPORT privind activitatea de solutionare a plangerilor - conform Ordin ANRE NR. 16 / 18.03.2015**

Perioada de raportare: 2017 (Sem. 1 + Sem. II)

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

Anexa nr. 3 la procedura cadru

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final Casnic	Client final Noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0		0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0		0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0		0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0		0
5.	Prin fax	0		0
6.	Prin posta	0		0
<b>Total:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

Anexa nr. 4 la procedura cadru

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar 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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0%
<b>Total:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
din care:		intemeiate	0	0	0%
		neintemeiate	0	0	0%
		nesolutionabile	0	0	0%

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Anexa nr. 5 la procedura cadru

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	---	---