

Anexa 3 conform Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrice: Structura plângerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Pag. | 1
Adresa nr. 71270 /
31.01.2017

Perioada: Anul 2016

Nr. crt.	Mod de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în 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	1	0	1
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		0	0	0

TRANSENERGO COM S.A.
prin DIRECTOR GENERAL

Nelu COMAN

Anexa 4 conform Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrice: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Pag. | 2
Adresa nr. 71270 /
31.01.2017

Perioada: Anul 2016

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

**TRANSENERGO COM S.A.
prin DIRECTOR GENERAL**

Nelu COMAN

Anexa 5 conform Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrice: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Pag. | 3
Adresa nr. 71270 /
31.01.2017

Perioada: Anul 2016

Nr. crt.	Categoria plângerii	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	nu este cazul	nu este cazul
3	Ofertarea de prețuri și tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitate în alimentarea cu energie	TRANSENERGO COM S.A. a transmis către operatorul de distribuție plângerea formulată de clientul final și a solicitat lămuriri privind motivul producerii incidentelor semnalate precum și măsurile anterioare și/sau ulterioare întreprinse de operatorul de distribuție.	TRANSENERGO COM S.A. a transmis către clientul final răspunsul primit din partea operatorului de distribuție privind plângerea formulată de clientul final.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali.	nu este cazul	nu este cazul

**TRANSENERGO COM S.A.
prin DIRECTOR GENERAL**

Nelu COMAN