

Nr. de inregistrare: 70576/ 17.01.2017

Către: **AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI**
cu sediul în Bucuresti, str.Constantin Nacu, nr.3, sector 2, cod postal 020995

In atentia: **Domnului Niculae HAVRILET, Presedinte**

Ref.: **Raportare pentru anul 2016 conform Ordinului ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali de gaze naturale**

Fax: 021.312.43.65

Email: anre@anre.ro

Nr. pag.: 4

Pag. | 1
Adresa nr. 70576 /
17.01.2017

Stimate Domnule Presedinte,

TRANSENERGO COM S.A., cu sediul in Bucuresti, Calea 13 Septembrie, nr.90, The Grand Offices, etaj 2, cam.2.01, CIF RO 16976082, J40/9379/2004, reprezentata legal prin Dl. Nelu Coman, in calitate de Director General, in temeiul Ordinului Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 16/18.03.2015, pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, va transmitem atasat **rapoartele pentru anul 2016 privind activitatea de soluționare a plângerilor clientilor finali de gaze naturale**, conform structurii din anexele nr. 3, 4 si 5 ale Ordinului mentionat mai sus.

Informatiile vor fi transmise si in format electronic (editabil) pe adresa de e-mail: anre@anre.ro.

Cu stima,

TRANSENERGO COM S.A.
prin DIRECTOR GENERAL

Nelu COMAN

**Raportare pentru anul 2016 conform Ordinului ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea
Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a
plângerilor clienților finali de gaze naturale**

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

Pag. | 2
Adresa nr. 70576 /
17.01.2017

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	0	0	0
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 gaze naturale: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Pag. | 3
Adresa nr. 70576 /
17.01.2017

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 gazelor naturale	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale 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 gaze naturale	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
5	Asigurarea calității gazelor naturale 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	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
	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 gaze naturale: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Pag. | 4
Adresa nr. 70576 /
17.01.2017

Perioada: anul 2016

Nr. crt.	Categoria plângerii	Sinteza modului de soluționare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale consumate	nu este cazul	nu este cazul
3	Ofertarea de prețuri și tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitate în alimentarea cu gaze naturale	nu este cazul	nu este cazul
5	Asigurarea calității gazelor naturale 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