

Nr. 1042 din 04.12.2017

Către : **A.N.R.E.**

În atenția : Direcției Comunicare, cooperare și relația cu Parlamentul

Ref. : Raportare an 2017 conform Ordin ANRE nr. 16/2015

email : anre@anre.ro

Stimați Parteneri,

Va trimitem anexat raportul privind activitatea de soluționare a plangerilor clienților finali aferent perioadei 01.01.2017 - 30.11.2017.

Va stăm la dispoziție pentru orice fel de clarificări.

Persoana de contact : Viorel Tepes, mobil: 0722.746.915, tel.: 021.318.07.72, fax: 021.318.07.71, e-mail: viorel.tepes@tinmar.ro.

Cu respect,
Director Furnizare Gaze,
Viorel ȚEPEȘ



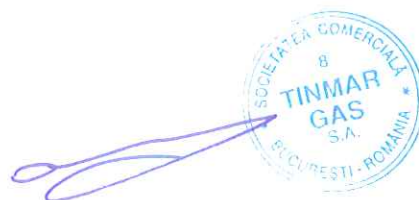
RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor clienților finali

Anexa nr. 3
la Procedura -
cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: 01.01.2017-30.11.2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
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



Anexa nr. 4
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2017-30.11.2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL		0	0		



Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2017-30.11.2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-

