RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor clienţilor finali

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi de proveniența acestora

Perioada: 01.01.2026-30.06.2026

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	8	0	8
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	50	0	50
4	Prin intermediul formularului on-line	26	0	26
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poştă	0	0	0
TOTAL		84	0	84

SOCIETATEA COMERCIALĂ 13 TINMAR ENERGY S.A. BUCUREŞTI - ROMANIA

Anexa nr. 4
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcţie de categorie şi respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2026-30.06.2026

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 şi gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	14	14	0	0
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	14	14	0	0
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	4	4	0	0
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	22	22	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	30	30	0	0
TOTAL		84	84	0	0
din care: întemeiate		84	84	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluţionabile		0	0	0	0

SOCIETATEA COMERCIALĂ 13 TINMAR ENERGY S.A. BUCUREŞTI ROMÂNIA

Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 01.01.2026-30.06.2026

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-analiza sesizare client -analiza mod facturare, istoric de consum, datele primite de la operatorul de masura. -transmitere solicitare catre operatorul de masura pentru corectarea datelor de facturare pe baza citirii reale. La primirea corectiei se emite factura si se transmite clientului.	S-a solicitat operatorului de masura corectarea datelor care stau la baza emiterii facturilor pentru fiecare caz, modificarea cantitatilor estimate acolo unde este cazul
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	s-au solicitat la OD interventia intr-un timp cat mai scurt pentru remedierea disfunctionalitatilor si informarea clientului	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a elementelor de retea defecte si cuprinderea in planul de investitii a modernizarii /intaririi liniilor electrice pe care se inregistrau frecvent intreruperi.
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	-s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat variatii ale nivelului de tensiune.	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a cauzelor generatoare.
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	-analiza sesizare client si transmitere solicitare catre operatorul de masura pentru inlocuire/verificare contor	Urmarire executie si informare client
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	-	-

SOCIETATEA COMERCIALĂ 13 TINMAR ENERGY S.A. BUCUREŞTI - ROMÂNIA

10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	Analiza aspecte semnalate ; oferire informatii solicitate	Identificarea modalitatii de informare pe toate aspectele semnalate

