

Nr. 1505/25.04.2017

RAPORT - pentru anul 2016 cf ordin ANRE nr.16/2015

Privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali

Anexa nr.3

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

Modul de preluare a plangerilor	Total	Client final casnic	Client final non casnic
Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
Prin intermediul unei adrese de email	-	-	-
Prin intermediul formularului de online	-	-	-
Prin fax	-	-	-
Prin posta	-	-	-
Total	-	-	-

Anexa nr.4

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Categorie plangeri	Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Contractarea energiei electrice	-	-	-	-
Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-	-	-
Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	-
Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-	-	-
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației	-	-	-	-

în vigoare				
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	-
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

Anexa nr.5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsurile corective
Contractarea energiei electrice	-	-
Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-
Total	-	-

Cu respect,

Data 25.04.2017

AQUA ENERGIA SA
 MESZAROS Csaba
 Administrator

