



Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13,
camera 1, etaj 4, ap.9, sector 5,
telefon: 021/303.54.36, fax 021/303.54.09
e-mail: office@electricplanners.ro
www.electricplanners.ro
J40/6308/2015, CUI RO 34558843

Nr. de iesire 56 / 04.03.2020

**Către: AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI
DIRECTIA GENERALA PIATA ENERGIE ELECTRICA**

cu sediul în București, str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2,
fax: 021-312.43.65, e-mail: anre@anre.ro

In atentie: Domnului Presedinte Dumitru Chiriță

Referitor: raportare activate solutionare plangeri anul 2019

Societatea ELECTRIC PLANNERS S.R.L., cu sediul in Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13, camera 1, etaj 4, apartamentul 9, sector 5, telefon 021/303 54 36, fax 021/303 54 09, reprezentată prin dl. Sandu Mihai, administrator, înscrisă în Registrul Comerțului la nr. J40/6308/25.05.2015, CUI RO 34558843, licență ANRE nr. 1822/02.09.2015, cont de virament nr. RO72OTPV110000942674RO01 deschis la OTP BANK Romania- Sucursala Municipiului Bucuresti, va transmitem alaturat:

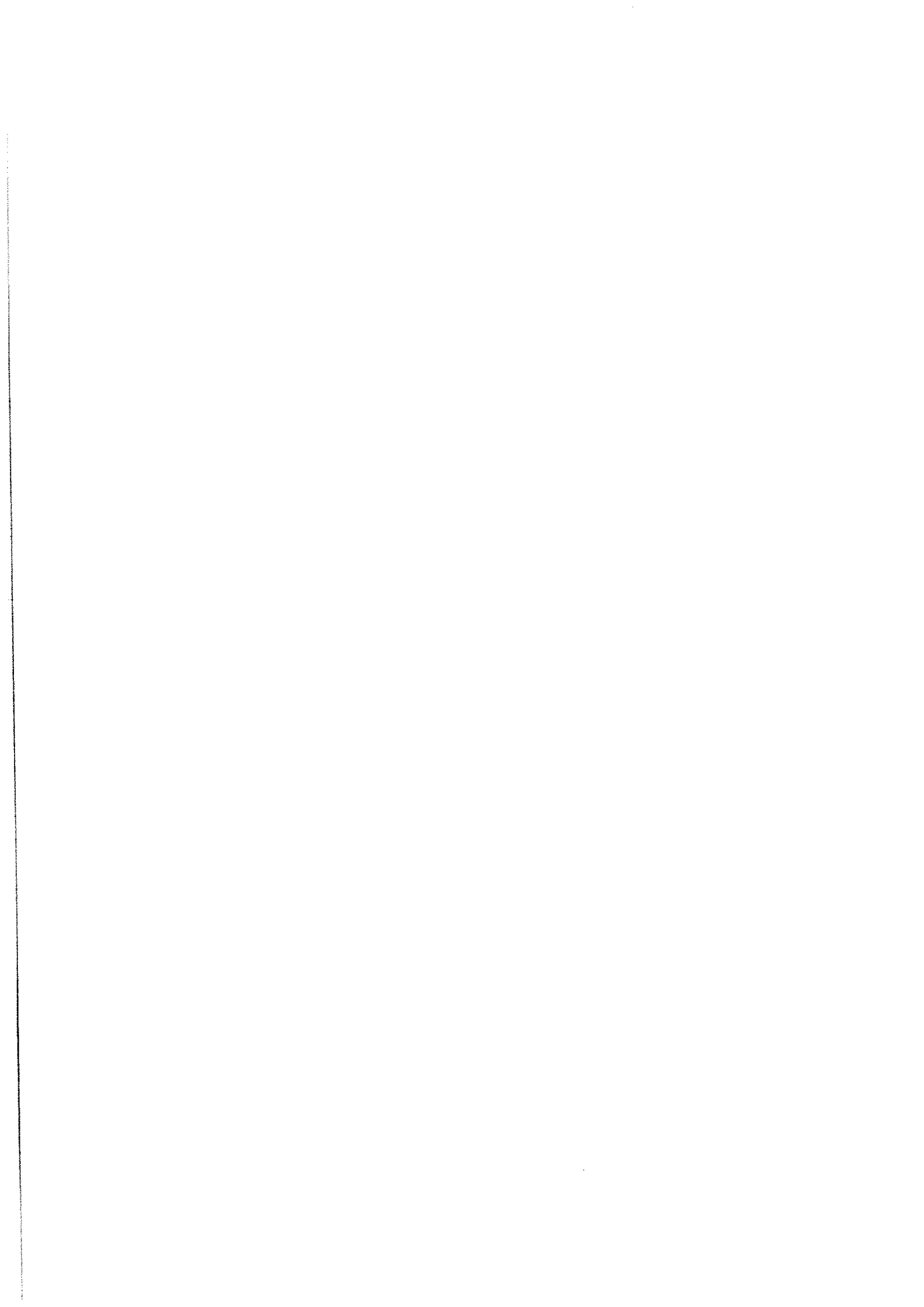
- Raportul privind activitatea de solutionare a plangerilor pentru anul 2019 (anexele 3-5 la Procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, aprobata prin Ordinul Presedintelui ANRE nr. 16/2015)

Va multumim.

Cu deosebita consideratie,

Sandu Mihai
Administrator – Electric Planners S.R.L.





Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Modul 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	2	0	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	0	3
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	1	0	1
TOTAL:		6	0	6



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2019 -31.12.2019

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4	4	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	1	1	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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:		6	6	0	0
din care: întemeiate		6	6	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	S-a analizat diferența dintre modalitatea de estimare a consumului și indexurile citite. În funcție de diferențe, s-au rectificat/reverificat datele măsurate. Informațiile au fost aduse la cunoștința clienților	Adrese scrise către operatorii de rețea în vederea efectuării corecte a citirilor
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Plăngerile au fost transmise la operatorul de rețea. Clientul a fost informat despre rezultatul analizei operatorului de rețea, precum și de măsurile dispuse	Adrese scrise către operatorii de rețea în vederea asigurării continuității și calității furnizării de energie electrică
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plăngerile au fost transmise la operatorul de rețea. Clientul a fost informat despre rezultatul analizei operatorului de rețea, precum și de măsurile dispuse	Adrese scrise către operatorii de rețea în vederea asigurării calității tehnice a grupurilor de măsurare





**ELECTRIC
PLANNERS**

Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13,
camera 1, etaj 4, ap.9, sector 5,
telefon: 021/303.54.36, fax 021/303.54.09
e-mail: office@electricplanners.ro
www.electricplanners.ro
J40/6308/2015, CUI RO 34558843

7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Respectarea termenului legal de 21 de zile	Incetare ctr furnizare energie
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	Plangeri pentru intreruperi repetate de energie	Adrese catre distrubtie

