

Nr.inregistrare: 568/15.02.2022

Către Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

Referitor: Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Fax: 021 312 43 65

În conformitate cu prevederile art.23 din *Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali* aprobat prin Ordinul președintelui A.N.R.E. nr. 16 / 2015, vă transmitem Anexele 3-5 cu datele centralizate aferente semestrului II al anului 2021, pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

Cu stimă,

VERBUND WIND POWER ROMANIA



Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada 01.07.2021-31.12.2021

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	7	0	7
3	Prin intermediul unei adrese de email	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		7	0	7

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.07.2021-31.12.2021

Nr. Crt	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	7	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masura	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0
TOTAL:		0	7	0	0
din care:	intemeiate	0	5	0	0
	neintemeiate	0	2	0	0
	nesolutionabile	0	0	0	0

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.07.2021-31.12.2021

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	n/a	n/a
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Analizarea solicitarilor primite	dupa caz, corectarea informatiilor transmise
3	Ofertarea de preturi si tarife	n/a	n/a
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	n/a	n/a
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	n/a	n/a
6	Functionarea grupurilor de masura	n/a	n/a
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	n/a	n/a
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	n/a	n/a
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	n/a	n/a
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	n/a	n/a