

497/27.07.2020

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 I al anului 2020, pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

Cu stimă,

S.C Verbund Wind Power Romania S.R.L.,



VERBUND Wind Power Romania S.R.L., Strada TUDOR ARGHEZI nr. 8, Spatiul C, Etaj 7, Sectorul 2, București, ROMÂNIA  
T +40 (0)310 8086 44, F +40 (0)310 8086 47, office@verbund-windpower.com, Capital social 234.950 RON  
Formă juridică : Societate cu Răspundere Limitată, Număr de înregistrare Registrul Comerțului : J40/8824/2008, CUI RO23920351  
Raiffeisen Bank – SMB (RON) IBAN RO59 RZBR 0000 0600 1107 1299, BIC RZBRROBU  
Raiffeisen Bank – SMB (EUR) IBAN RO10 RZBR 0000 0600 1107 1308, BIC RZBRROBU

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

Perioada 01.01.2020-30.06.2020

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	9	0	9
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	12	0	12
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
<b>Total</b>			<b>0</b>	<b>21</b>

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

Perioada 01.01.2020-30.06.2020

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri [%]
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractatea energiei	0	0	0	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0%
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0%
4.	Continutatea in alimentarea cu energie	11	11	0	0%
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6.	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei 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.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0%
<b>Total:</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>din care:</b>		<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	intemeiate	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	neintemeiate	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	nesolutionate	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2020-30.06.2020

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	corectarea informatiilor transmise dupa caz
3.	Ofertarea de preturi si tarife	N/A	N/A
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	transmiterea solicitarii catre Operatorul de Distributie pentru clarificari	Solicitarea la operatorul de distributie a gasirii de solutii de evitare a evenimentelor similare
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	N/A	N/A
6.	Functionarea grupurilor de masurare	N/A	N/A
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	N/A	N/A
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei 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