

Nr.inregistrare: 543/29.07.2021

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 2021, pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

Cu stimă,

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



Furnizor: S.C Verbund Wind Power Romania SRL

Anexa nr. 5 la Procedura-cadru

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

Perioada 01.01.2021-30.06.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractatea 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

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

Perioada 01.01.2021-30.06.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri [%]
			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractatarea energiei	0	0	0	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0%
3.	Oferatarea de preturi si tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea 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%
Total:		12	12	0	0%
din care:		11	11	0	0%
neintemiate		1	1	0	0%
nesolutionate		0	0	0	0%

Furnizor: S.C Verbund Wind Power Romania SRL

Anexa nr. 3 la Procedura-cadru

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

Perioada 01.01.2021-30.06.2021

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	0	0	0
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>12</b>