PREMIER ENERGY S.R.L.
Anexa 1

RAPORTARI PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI conform Ordinului 16/2015 privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024 - **GAZE NATURALE**

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	17	17	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3381	3154	227
4	Prin intermediul formularului on-line	1388	1303	85
5	Prin fax	7	7	0
6	Prin posta	57	57	0
TOAL:		**4850**	**4538**	**312**

Anexa 2

PREMIER ENERGY S.R.L.

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL

Perioada: 01.01.2024- 31.12.2024 - **GAZE NATURALE**

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	275	275	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	116	116	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	4	4	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	11	11	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	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	4444	4444	0	0
TOTAL:		**4850**	**4850**	**0**	**0**
din care: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		4850	4850	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

PREMIER ENERGY S.R.L.
Anexa 3

SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024- **GAZE NATURALE**

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns in termen legal	Nu a fost cazul
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Transmitere raspuns in termen legal	Nu a fost cazul
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Transmitere raspuns in termen legal	Nu a fost cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	Transmitere raspuns in termen legal	Nu a fost cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Acceptat	Nu a fost cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Transmitere raspuns in termen legal	Nu a fost cazul