Premier Energy SA

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

Anexa nr. 3

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

Perioada: 01.01.2025 - 31.12.2025 – 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 frunizorilor	2	2	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2945	2875	70
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2332	2260	72
4	Prin intermediul formularului on-line	390	381	9
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	2	2	0
TOTAL:		**5671**	**5520**	**151**

Premier Energy SA

Anexa nr. 4

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

Perioada: 01.01.2025 – 31.12.2025 – 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	12	12	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	747	747	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	542	542	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0.00%
7	Acordarea deptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	44	44	0	0.00%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	4326	4322	4	0.09%
TOTAL:		**5671**	**5667**	**4**	**0.07%**
din care: intemeiate		1698	1694	4	0.24%
	neintemeiate	3973	3973	0	0.00%
	nesolutionabile	0	0	0	0.00%

Premier Energy SA

Anexa nr. 5

SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

Perioada: 01.01.2025 – 31.12.2025 – Gaze naturale

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Verificare documente depuse / Transmitere raspuns in vederea completarii documentatiei necesare	Nu a fost cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Explicatii oferite referitoare la modalitatile de facturare / Solicitare informatii suplimentare pentru eventualele corectii necesare / Oferirea de informatii necesare pentru preintampinarea unor erori / Transmiterea facturii corectate	Modificare index / Stornare factura / Refacere factura / Emitere factura de corectie
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Reluare furnizarii / Informatii oferite despre motiviul imposibilitatii reluarii furnizarii / Informare despre conditiile in care se poate relua furnizarea	Comunicare cu OR despre reluare furnizre / Informati VTP, RTP / Masuri corective impuse de OSD
5	Asugurarea calitatii energiei furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
7	Acordarea deptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	Informarea clientilor cu privire la furnizarea de ultima instanta / Transmitere Notificari / Conventie de consum / Anexe	Modificare conventie de consum / Retransmitere documentatie
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Actualizare date / Transmitere documente solicitate / Oferirea de informatii / Instructiuni si / sau suport pentru Alocarea platii / Activare, Actualizare, Dezactivare a serviciului pre receptionare a facturii in format electronic / Inregistrare index / Informare, suport portal clienti	Corectare / Actualizare / Activare / Inregistrare date