Premier Energy SA

Anexa nr. 3

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: 01.01.2026 – 30.06.2026 – 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	42	39	3
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4095	3957	138
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1316	1180	136
4	Prin intermediul formularului on-line	1422	1323	99
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	2	1	1
TOTAL:		**6877**	**6500**	**377**

Premier Energy SA

Anexa nr. 4

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

Perioada: 01.01.2026 – 30.06.2026 – 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	36	36	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4311	4311	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	703	703	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	76	76	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	246	246	0	0.00%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	2	2	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1500	1500	0	0.00%
TOTAL:		**6877**	**6877**	**0**	**0.00%**
din care: intemeiate		554	554	0	0.00%
neintemeiate		6323	6323	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: 01.01.2026 – 30.06.2026 – Gaze naturale

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Explicatii oferite referitoare la modalitatile de contractare / Solicitare informatii suplimentare pentru eventualele corectii necesare / Oferirea de informatii necesare pentru preintampinarea unor erori / Transmiterea informatiilor necesare	Intocmire contract / Suport contractare / Suport informare despre documentele necesare / pasii necesarii incheierii unui contract
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	Prezentarea ofertelor / Explicatii oferite asupra componentei pretului final	Suport descarcare / transmitere oferte / Suport intelgere pret final / Suport indrumare spre comparator oferte ANRE
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Reluare furnizarii / Informatii oferite despre motiviul imposibilitatii reluarii furnizarii / Informare despre conditiile in care se poate relua furnizarea / Rezolutii OR transmise	Comunicare cu OR despre reluare furnizre / Informati VTP, RTP / Masuri corective impuse de OSD / Rezolutii OR transmise
5	Asugurarea calitatii energiei furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare	Explicatii oferite despre conditiile de functionare a grupurilor de masurare / Transmiterea plangerii catre OSD	Suport intelegere despre conditiile de functionare a grupurilor de masurare / Mentinerea relatiei client final -OSD pana la solutionare
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 de receptionare a facturii in format electronic / Inregistrare index / Informare, suport portal clienti	Corectare / Actualizare / Activare / Inregistrare date