**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: 01.01.2024-30.06.2024 - **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 | 7 | 7 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 1704 | 1704 | 0 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 726 | 726 | 0 |
| 5 | Prin fax | 5 | 5 | 0 |
| 6 | Prin posta | 32 | 32 | 0 |
| TOAL: | | **2474** | **2474** | **0** |

**PREMIER ENERGY S.R.L.**

**Anexa 2**

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

Perioada: 01.01.2024- 30.06.2024 - **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 | 152 | 152 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 25 | 25 | 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 | 2282 | 2282 | 0 | 0 |
| **TOTAL:** | | **2474** | **2474** | **0** | **0** |
| din care: intemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 2474 | 2474 | 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: 01.01.2024-30.06.2024- **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 |