**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: 01.01.2023-31.12.2023 - **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 | 3 | 3 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 3571 | 3316 | 255 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 198 | 198 | 0 |
| 5 | Prin fax | 5 | 5 | 0 |
| 6 | Prin posta | 22 | 22 | 0 |
| TOAL: | | **3799** | **3544** | **255** |

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

**Anexa 2**

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

Perioada: 01.01.2023- 31.12.2023 - **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 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 1169 | 1169 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | 8 | 8 | 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 | 2612 | 2612 | 0 | 0 |
| **TOTAL:** | | **3799** | **3799** | **0** | **0** |
| din care: intemeiate | | 1 | 1 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 3798 | 3798 | 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: 01.01.2023-31.12.2023- **GAZE NATURALE**

| **Nr. crt** | **Categorie plangeri** | **Sinteza modului de solutionare** | **Masuri corective** |
|---|---|---|---|
| 1 | Contractarea energiei | Transmitere raspuns in termen legal | Nu a fost cazul |
| 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 din care -1 corectie | 1- penalitate |