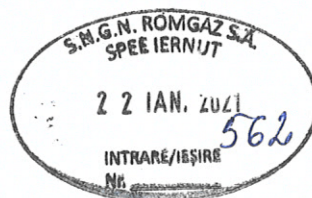


# ROMGAZ



Societatea Națională de Gaze Naturale Romgaz S.A. - Sucursala de Producție Energie Electrică Iernut

## Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

Direcția Relații Internaționale Comunicare, și  
relația cu Parlamentul

Cod poștal 020995, str. Constantin Nacu  
nr. 3, Sector 2, BUCUREȘTI, ROMANIA  
anre@anre.ro

Botezan Daniela  
Comercială  
Raportări ANRE DEN Sinteză  
0265-471333  
0265-471388  
daniela.botezan@romgaz.ro  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2021

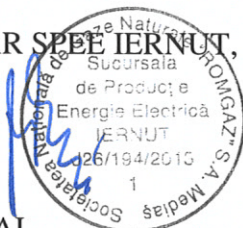
Persoana de contact  
Direcția  
Serviciul  
Telefon  
Fax  
E-mail  
Înregistrare

Subiectul comunicării: Activitatea de soluționare plângeri clienți finali de energie electrică An 2020

Prin prezenta menționăm că SNGN ROMGAZ SA desfășoară în conformitate cu licența de producere, activitate de furnizare pentru 8 consumatori noncasnici mici și un consumator noncasnic mare, racordați la barele centralei care au un consum lunar de aproximativ 137 MWh. Acești consumatori sunt informați pe site-ul romgaz [www.romgaz.ro](http://www.romgaz.ro) cu privire la Procedura cadru privind obligația furnizorilor de soluționare a plângerilor clienților finali.

Vă transmitem alăturat Anexele 3-5 ale Ordinului ANRE 16/2015 cu mențiunea că nu au existat plângeri în Anul 2020.

DIRECTOR INTERIMAR SPEE IERNUT,  
Balazs Bela Atila



DIRECTOR COMERCIAL  
Oprea Maria

Șef Birou Raportări ANRE-DEN, Sinteză  
Daniela Botezan

Nr.ord.reg.com./an: J26/194/2013  
CIF: RO 14056826  
RO90RNCB0189131386100001 cont BCR - Iernut



S.N.G.N. Romgaz S.A.  
545100, str. Energeticii nr.1  
Iernut, jud. Mureș- România  
Telefon 004-0265-4713(33)(34)  
Fax 004-0265-471388  
secretariat.iernut@romgaz.ro  
[www.romgaz.ro](http://www.romgaz.ro)



Anexa nr. 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final An 2020

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	-	-	-
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		-	-	-

Anexa nr. 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal An 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	-	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8.	Informarea clienților finali în cf cu cerințele legislației în vigoare;	-	-	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		-	-	-	-
<b>din care: întemeiate</b>		-	-	-	-
<b>neîntemeiate</b>		-	-	-	-
<b>nesoluționabile</b>		-	-	-	-

Anexa nr. 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri An 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-