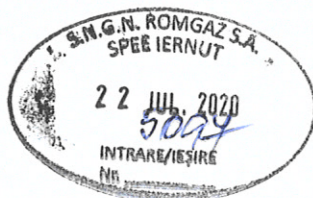


ROMGAZ



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

**Autoritatea Națională de Reglementare
în Domeniul Energiei**

Direcția Comunicare, cooperare și relația cu
Parlamentul

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

Marius Hadarig
Comercială
Raportări ANRE DEN Sinteza
0265-471333
0265-471388
marius.hadarig@romgaz.ro
_____/_____/2020

Persoana de contact
Direcția
Biroul
Telefon
Fax
E-mail
Înregistrare

Subiectul comunicării: Activitatea de soluționare plângeri clienți finali de energie electrică Sem.I 2020

Prin prezenta menționăm că SNGN ROMGAZ SA desfășoară în conformitate cu licența de producere, activitate de furnizare pentru 7 consumatori noncasnici mici care au lunar un consum de aproximativ 6 MWh și 1 consumator noncasnic mare care are lunar un consum de aproximativ 161 MWh, racordați la barele centralei. Acești consumatori sunt informați pe site-ul romgaz 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 Sem.I 2020.

DIRECTOR,
Balazs Bela Atila

DIRECTOR COMERCIAL
Oprea Maria

Șef Birou Raportări ANRE-DEN, Sinteza
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



Anexa nr. 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final **Sem.I 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	-	-	-
TOTAL:		-	-	-

Anexa nr. 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal **Sem.I 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	-	-	-	-
TOTAL:		-	-	-	-
din care: întemeiate		-	-	-	-
neîntemeiate		-	-	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-

Anexa nr. 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri **Sem.I 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	-	-