

Energiataverde.ro Furnizare S.R.L | București, Sector 3, Str. Covaci nr. 6, etaj 1
J40/6965/18.06.2012, CUI RO 30328213
Cont: RO800TPV110001279679RO01, OTP Bank – SMB
Adresă email de contact: office@cooperativadeenergie.ro | Site: www.cooperativadeenergie.ro

Nr. Ieșire 6464/26.07.2022

Către: Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

Referitor: Raportare structura plangerilor Semestrul I 2022

Subscrisa, Energiataverde.ro Furnizare S.R.L, cu sediul in București, Sector 3, Str. Covaci nr. 6, etaj 1, înregistrata la Registrul Comerțului București cu nr. J40/6965/18.06.2012, cod fiscal CUI RO 30328213, in calitate de furnizor licențiat de energie electrică acreditat de către ANRE prin licența nr. 1166/29.01.2013, prin prezenta va inaintam raportarea societatii noastre privind structura plangerilor inregistrate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice in Semestrul I 2022.

Cu stimă,

Energiataverde.ro Furnizare S.R.L

Nicu Plai



Anexa 3 la procedura cadru

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada 01.01.2022-30.06.2022

Nr crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr de plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	16	14	2
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	30	29	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	20	10	10
4	Prin intermediul formularului on-line	5	5	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total:		66	58	13

Anexa 4 la procedura cadru

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.01.2022-30.06.2022

Nr crt	Categorie plangeri	Nr plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri(%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1	Contractarea energiei	0	10	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	3	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	1	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	20	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	20	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	10	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
Total:		0	0	0	0
din care: intemeiate		0	63	0	0
neintemeiate		0	3	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

Anexa 5 la procedura cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2022-30.06.2022

Nr crt	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Reverificarea cantităților facturate către clienții finali.	Verificarea atentă a cantităților facturate către clienții finali în cazul regularizărilor la distanțe lungi de timp.
3	Ofertare de preturi si tarife	Transmiterea informațiilor suplimentarea	Îmbunătățirea modului în care sunt explicate ofertele în contextual plafonării/compensării
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Informarea OD în cazul în care situația se repetă.	Informarea clientului despre contactele OD unde poate reclama în cazul problemelor cu alimentarea de energie.
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Solicitarea unor autocitiri clientului pentru a verifica corectitudinea datelor estimate/citite de către OD	Creearea unui system automat de transmitere a autocitirilor de către client.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Razolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clientilor despre posibilitățile oferite de lege pentru a deveni prosumator	Afișarea în secțiunea dedicate a website-ului informații despre prosumatori

Energiataverde.ro Furnizare S.R.L | București, Sector 3, Str. Covaci nr. 6, etaj 1

J40/6965/18.06.2012, CUI RO 30328213

Cont: RO800TPV110001279679RO01, OTP Bank – SMB

Adresă email de contact: office@cooperativadeenergie.ro | Site: www.cooperativadeenergie.ro

11	Informarea clientului cu privire la mecanismul de plafonare & compensare	Informarea acestora via email și via telefon	
----	--	--	--