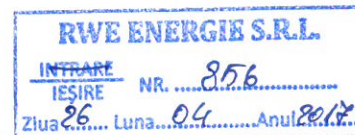




Catre: **Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE)**

Directia comunicare, cooperare si relatia cu Parlamentul



In atentia: **Domnului Director Marius Vladu**

Referitor: **Raportul privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor Finali**

Stimate Domnule Director,

RWE Energie SRL, societate înregistrată la Registrul Comerțului București cu numărul J40/21259/2008, cod unic de înregistrare RO24889696, cu sediul social în București, Bulevardul Aviatorilor nr. 27, etaj 3, apt. 4, sector 1, fax: +40 31 425 69 36, e-mail: office@rwe.ro, reprezentată legal de Corina-Cristiana Drumeanu și Kalmar Zsolt în calitate de administratori.

In calitate de furnizor de energie electrica si gaze naturale, conform adresei nr. **27973/19.04.2017**, anexat va transmitem anexele 3-5 conform **Ordinului ANRE 16/2015**, privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali.

RWE Energie SRL

Departament Suport Vanzari

Gheorghila Marius



THE ENERGY TO LEAD

RWE Energie SRL

Bd. Aviatorilor nr. 27
011853 București, sector 1
România
www.rwe.ro

T +40 31 425 6991
F +40 31 425 6522
E office@rwe.ro
I www.rwe.ro

Nr. Certificat de Înregistrare
J40/21259/2008
CUI: 24889696

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

Perioada 01.01.2016 - 31.12.2016

Nr. CRT.	Modul de prelucrare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client Final Casnic	Client Final Noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9	0	9
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	48	0	48
4	Prin intermediul formularului on-line	1	0	1
5	Prin fax	12	0	12
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		70	0	70

Anexa Nr. 4
La procedura-cadru

Structura plangerilor in functiile categoriilor, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.01.2016 - 31.12.2016

Nr. crt.	Modul de prelucrare a plangerilor	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	1	1	0	0
3	Oferta de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	46	46	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masura	16	16	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2	2	0	0
TOTAL:		70	70	0	0
din care: intemeiate		38	38	0	0
neintemeiate		32	32	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

Anexa Nr. 5
la procedura-
cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

**Perioada: 01.01.2016-
01.12.2016**

NR. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Factura emisa de catre furnizor sa fie in conformitate cu procesul verbal transmis de catre Operatorul de Distributie	Atentia sporita a operatorului de facturare
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Verificarea impreuna cu consumatorul starea panoului de sigurante, verificare impreuna cu Operatorul de Distributie starea retelei de distributie	Verificarea periodica de catre Operatorul de Distributie a retelei de distributie
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-

6.	Functionarea grupurilor de masurare	Instiintarea Operatorului de Distributie in legatura cu sesizarea facuta de catre consumatorul final, pentru emiterea ordinului de verificare a grupul de masura (contor)	Verificarea periodica de catre Operatorul de Distributie a grupului de masura. Montarea unor grupuri de masura, de o calitate superioara.
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Verificarea datelor transmise de catre consumatorul final, solutionarea cereri consumatorului final in legatura cu partile implicate	Disponibilitatea personalului calificat din partea furnizorului in legatura cu orice sesizare venita din partea consumatorilor finali