

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: 01.01.2019 - 31.06.2019

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	16		16
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
<b>TOTAL:</b>		16	0	16

**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal**

Perioada: 01.01.2019 - 31.06.2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei			
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6	6	
3	Ofertarea de prețuri și tarife			
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3	3	
5	Asigurarea calității energiei furnizate			
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4	
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	3	3	
<b>TOTAL:</b>		16	16	0
<b>din care: întemeiate</b>		8	8	0
<b>neîntemeiate</b>		8	8	0
<b>nesoluționabile</b>		0	0	0

### Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2019 - 31.06.2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Au fost analizate procesele verbale permise de la Operatorul de Distribuție, contractul de furnizare energie electrică precum și tarifele reglementate. Factura a fost corectată după caz. A fost transmisă o adresă către Operatorul de Distribuție privind cantitățile de energie electrică facturate pe baza de estimat	Modificarea cantității de energie electrică estimată
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Au fost transmise solicitări către Operatorul de Distribuție pentru intervenția și realimentarea locului de consum	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Au fost transmise solicitări către Operatorul de Distribuție, în vederea verificării grupurilor de măsurare	Au fost înlocuite grupurile de măsurare de către Operatorul de Distribuție
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		

# Transmission Report

Date/Time  
Local ID 1

25-07-2019  
0040241582672

15:49:23

Transmit Header Text  
Local Name 1

Monsson Trading

This document : Confirmed  
(reduced sample and details below)

Document size : A4



5443  
25.07.2019

Către: Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

*Direcției comunicare, cooperare și relația cu Parlamentul*

Fax: 021 3124365

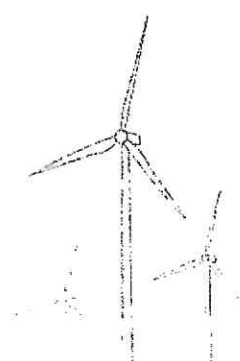
Prin prezenta, vă înaintăm Anexele nr. 3-5 conform Ordinul ANRE nr. 16/2015 privind Procedura-cadru referitoare la obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

În anexele menționate sunt cuprinse datele privind structura plângerilor și sinteza modului de soluționare a acestora pentru sem I 2019 pentru activitatea de furnizare energie electrică.

Vă mulțumim!

Cu respect,

Andrei Muntmark



Monsson Trading SRL

158 Mamaia Blvd., 7th floor, 900534, Constanta, Romania,

Phone: +40 241 582.670; Fax: +40 241 582.672; Email: trading@monsson.eu

Total Pages Scanned : 4

Total Pages Confirmed : 4

No.	Job	Remote Station	Start Time	Duration	Pages	Line	Mode	Job Type	Results
001	888	0213124365	15:47:34 25-07-2019	00:01:08	4/4	1	EC	HS	CP26400

#### Abbreviations:

HS: Host send  
HR: Host receive  
WS: Waiting send

PL: Polled local  
PR: Polled remote  
MS: Mailbox save

MP: Mailbox print  
RP: Report  
FF: Fax Forward

CP: Completed  
FA: Fail  
TU: Terminated by user

TS: Terminated by system  
G3: Group 3  
EC: Error Correct