



Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13,
camera 2, etaj 1, ap.3, sector 5,
telefon: 021/303.54.36, fax 021/303.54.09
e-mail: office@electricplanners.ro
www.electricplanners.ro
J40/6308/2015, CUI RO 34558843

Nr. de iesire 97 / 19.02.2024

Către: AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI
DIRECTIA GENERALA PIATA ENERGIE ELECTRICA
cu sediul în București, str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2,
fax: 021-312.43.65, e-mail: anre@anre.ro

Referitor: raportare conform Ordinului ANRE nr. 16/2015 – situatia plangerilor clientilor finali
primite si solutionate in perioada 01.01.2023- 31.12.2023

Societatea ELECTRIC PLANNERS S.R.L., cu sediul in Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13,
camera 2, etaj 1, apartamentul 3, sector 5, telefon 021/303 54 36, fax 021/303 54 09, reprezentată
prin dl. Sandu Mihai, Director General, înscrisă în Registrul Comerțului la nr.
J40/6308/25.05.2015, CUI RO 34558843, licență ANRE nr. 1822/02.09.2015, cont de virament
nr. RO72OTPV110000942674RO01 deschis la OTP BANK Romania- Sucursala Municipiului
Bucuresti, va rugam sa gasiti completata Procedura cadru privind obligatia furnizorilor de
energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, pentru perioada
01.01.2023-31.12.2023 – Gaze Naturale.

Va multumim.

Cu deosebita consideratie,

Sandu Mihai
Director General – Electric Planners S.R.L.



ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023 – Gaze Naturale

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
		0	0	0
	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
	Prin fax	0	0	0
	Prin poștă	0	0	0
	Total:	0	0	0



ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023 – Gaze Naturale

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Nr. plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	
TOTAL:		0	0	0	
din care: întemeiate		0	0	0	
neîntemeiate		0	0	0	
nesoluționabile		0	0	0	



ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023 – Gaze Naturale

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

