

Raport semestrial privind obligatia furnizorilor de energie electrica de solutionare a plangerilor clientilor finali conform ordinului ANRE nr.16/2015

Nr.inregistrare Anchor Grup SA : 596/28.01.2025

Furnizor: Anchor Grup SA

**Anexa 3** la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

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

Perioada: **SEM II 2024**

| Nr. crt. | Modul de preluare a plangerilor                                 | Nr. plangeri |                     |                        |
|----------|---|--------------|---------------------|------------------------|
|          |   | Total        | Cienti 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                       | 0            | 0                   | 0                      |
| 3        | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 0            | 0                   | 0                      |
| 4        | Prin intermediul formularului on-line                           | 0            | 0                   | 0                      |
| 5        | Prin fax  | 0            | 0                   | 0                      |
| 6        | Prin posta  | 0            | 0                   | 0                      |
| Total    |   | 0            | 0                   | 0                      |

Furnizor: Anchor Grup SA

**Anexa 4** la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

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

Perioada: **SEM II 2024**

| Nr. crt.                | Categorie plangeri   | 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  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 3                       | Ofertarea de preturi si tarife   | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 4                       | Continuitatea in alimentarea cu energie  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 5                       | Asigurarea calitatii energiei furnizate  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 6                       | Functionarea grupurilor de masurare  | 0            | 0                           | 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  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| <b>Total, din care:</b> |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
|                         | intemeiate   | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
|                         | neintemeiate   | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
|                         | nesolutionate  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |

Furnizor: Anchor Grup SA

**Anexa 5** la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

*Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri*

Perioada: **SEM II 2024**

| Nr. crt. | Categorie plangeri   | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|----------|--|--------------------------------|------------------|
| 1        | Contractarea energiei  | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 3        | Ofertarea de preturi si tarife   | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 4        | Continuitatea in alimentarea cu energie  | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 5        | Asigurarea calitatii energiei furnizate  | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 6        | Functionarea grupurilor de masurare  | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 8        | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare   | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 9        | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | nu este cazul                  | nu este cazul    |
| 10       | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali  | nu este cazul                  | nu este cazul    |