

SC ALPHA METAL SA

Jean Monnet 54 Sector 1, Bucuresti

J40/27290/1994, CUI – RO741015

CT 15/25.01.2022

**RAPORT**

**privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la**

**clientii finali pentru semestrul 2/2021 și anul 2021**

**conform Ordin ANRE nr.16/2015**

Anexa Nr.3 la procedura-cadru

***Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final pentru semestrul 2 al anului 2021***

Perioada: iulie-decembrie/2021

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 furnizorului	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 poșta	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

Anexa Nr.4 la procedura-cadru

**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal pentru semestrul 2 al anului 2021**

Perioada: iulie-decembrie/2021

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

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri pentru  
semestrul 2 al anului 2021**

Perioada: iulie-decembrie/2021

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

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final pentru anul 2021**

Perioada: anul 2021

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 furnizorului	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
<b>TOTAL:</b>		0	0	0

**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal pentru anul 2021**

Perioada: anul 2021

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

**Sinteza modului de solutionare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri pentru anul 2021**

Perioada: anul 2021

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