

SC ALPHA METAL SA

Jean Monnet 54 Sector 1, Bucuresti

J40/27290/1994, CUI – RO741015

CT_{AM} 3/26.010.2024

RAPORT

**privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la
clientii finali pentru semestrul 2/2023 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 2023 - gaze naturale -***

Perioada: Semestrul 2/2023

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

**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
pentru semestrul 2 al anului 2023 - gaze naturale -**

Perioada: Semestrul 2/2023

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 2023 - gaze naturale -**

Perioada: Semestrul 2/2023

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