

Catre: Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

Ref.: Raportare Ordin ANRE 16/2015 Next Energy Partners S.R.L.- Semestrul I anul 2019

**ADRESA DE INAINTARE
DOCUMENTE**



Buna ziua,

Va inaintam anexat prezentei Rapoartele conform Ordin ANRE 16/2015, aferente societatii **NEXT ENERGY PARTNERS S.R.L.**, respectiv raportul referitor la activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali pentru Semestrul I din anul 2019.

NR. CRT.	DOCUMENT	PERIOADA	PAGINA
1	Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final	Semestrul I - 2019	1
2	Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal	Semestrul I - 2019	2
3	Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri	Semestrul I - 2019	3

Cu stima,
Cristian CRISTEA
Administrator



Furnizor: NEXT ENERGY PARTNERS SRL

Sem I anul 2019

**STRUCTURA PLÂNGERILOR ÎN FUNCȚIE DE MODUL DE PRELUARE ȘI TIPUL
CLIENTULUI FINAL**

Perioada: 01.01.2019 – 30.06.2019

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	1	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		2	1	1



Furnizor: NEXT ENERGY PARTNERS SRL

Sem I anul 2019

**STRUCTURA PLÂNGERILOR ÎN FUNCȚIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI
ȘI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL**

Perioada: 01.01.2019 – 30.06.2019

Nr. Crt.	Categorie plângere	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 furnizate	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 măsură	2	2	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 plângeri ale clienților finali	0	0	0	0%
TOTAL		2	2	0	0%
Din care: întemeiate		2	2	0	0%
neîntemeiate		0	0	0	0%
nesoluționate		0	0	0	0%



Furnizor: NEXT ENERGY PARTNERS SRL

Sem I anul 2019

**SINTEZA MODULUI DE SOLUȚIONARE ȘI MĂSURILE CORECTIVE AFERENTE
CATEGORIILOR DE PLÂNGERI**

Perioada: 01.01.2019 – 30.06.2019

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsură	Transmiterea unei sesizări către Operatorul de Rețea pentru verificarea grupurilor de masura si remedierea situatiei; Transmiterea răspunsului către consumator;	S-a solicitat Operatorului de Rețea remedierea situatiei adresate si retransmiterea datelor de masura;
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	-	-

