

Catre:

AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI

Directia Comunicare, Cooperare si Relatia cu Parlamentul

Referitor: raportare Anexe 3-5 conform prevederi Ordin ANRE 16/2015

Având în vedere prevederile Ordinului ANRE precizat în referință, vă transmitem anexat machetele completate aferente Semestrului 1, 2022.

De asemenea, raportarea în format electronic va fi transmisă la următoarele adrese de e-mail:
marian.radulescu@anre.ro si anre@anre.ro

Cu stima,

Alexandra Damascan

Director General

Anexa 3 la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Furnizor: **Serinus Energy Romania S.A.**

Perioada: **Semestrul 1, 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 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 poștă	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legalFurnizor: **Serinus Energy Romania S.A.**Perioada: **Semestrul 1, 2023**

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate in termen din total plângeri (%)
		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 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 plângeri 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 plângeriFurnizor: **Serinus Energy Romania S.A.**Perioada: **Semestrul 1, 2023**

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0

Alexandra Damascan

Director General