

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 anului 2023.

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

Cu stima,

Alexandra Damascan

**Director General**

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului finalFurnizor: **SERINUS ENERGY ROMANIA S.A**Perioada: **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: **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: **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

Director General

Alexandra Damascan