

RAPORT PLÂNGERI CLIENȚI

conform Ordinului ANRE nr. 16/2015 — Procedura-cadru de soluționare a plângerilor

Perioada: Anul 2025 Furnizor: ANTOPREST ACTIV S.R.L.

Anexa nr. 3 — Structura plângerilor în funcție de modul de preluare

Nr.	Modul de preluare	Total	Casnic	Non-casnic
1	Depunere în scris la sediu	0	0	0
2	Prin centru de telefonie	8	8	0
3	Prin e-mail	5	5	0
4	Prin formular on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		13	13	0

Anexa nr. 4 — Structura plângerilor în funcție de categorie

Nr.	Categorie	Total	Rezolvate	Nerezolvate	% rezolvate
1	Contractare energie	0	0	0	—
2	Facturare	8	8	0	100%
3	Ofertare prețuri/tarife	0	0	0	—
4	Continuitate alimentare	0	0	0	—
5	Calitate energie furnizată	0	0	0	—
6	Funcționare contoare	0	0	0	—
7	Schimbare furnizor	0	0	0	—
8	Informare clienți	5	5	0	100%
9	Nerespectare legislație	0	0	0	—
10	Alte plângeri	0	0	0	—
TOTAL		13	13	0	100%
din care: întemeiate		13	13	0	
neîntemeiate		0	0	0	
nesoluționabile		0	0	0	

Anexa nr. 5 — Sinteza modului de soluționare și măsuri corective

Nu au fost necesare măsuri corective. Toate plângerile au fost soluționate în termenul legal.