

MEGACONSTRUCT SA

J40/5736/1993

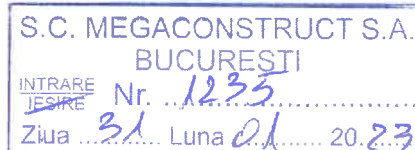
CUI 3507416

Piața Unirii Nr. 1, Corp Central, Etaj 5, Spațiu C5.02

Sector 3 - București

Tel.: 021.310.3015; Fax: 021.313.0033

Email: office@megaconstruct.ro

**Catre:** Autoritatea Nationala De Reglementare In
Domeniul Energiei**De la:** Megaconstruct S.A**In atentie:** Dlui. Claudiu Dumbraveanu
Director General,
Directia Generala
Piata Energie si Preturi**Tel:** 021.310.30.15**Fax:** 021.313.00.33**Referitor la:** Raportare conform Ordin nr. 16/2015

Stimate Domnule Director,

Avand in vedere prevederile art. 23 alin. (2) si alin. (4) din Procedura cadru privind obligatiile furnizorului de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, aprobata prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei Nr. 16/18.03.2015, va transmitem anexat rapoartele aferente anului calendaristic 2022.

- Anexa 3 "Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final"
- Anexa 4 "Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal"
- Anexa 5 "Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri"

Pentru detalii si informatii suplimentare, va stam la dispozitie la adresa de e-mail office@megaconstruct.ro.

Va multumim si pentru orice informatii suplimentare pe care le considerati necesare va stam la dispozitie.

Director General,
Megaconstruct S.A
Catalin Daniel IVAN



Intocmit,
Diana Poloboc



CERTINSPECT
Register

SR EN ISO 9001:2015

SR EN ISO 14001:2015

SR OHSAS 18001:2008

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt	Modul de preluare a plangerior	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	3	3	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	33	30	3
4	Prin intermediul formularului on-line	12	12	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total :		48	45	3

Intocmit,
Diana Poloboc



Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1	Contractarea energiei	4	4	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	8	8	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	9	9	0	0%
4	Continuitate in alimentarea cu energie	2	2	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	5	5	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	13	13	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	7	6	1	14%
Total :		48	47	1	2%
Din care	intemeiate	6	6	0	0%
	neintemeiate	42	41	1	2%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Diana Poloboc

Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Verificare si analiza documente, transmitere informatii referitoare la oferta si specificatiile din oferta	Transmitere informatii si explicatii clauze contractuale, corectii date contractuale (nume, adresa)
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata	Instruirea personalului cu privire la modul de introducere a indexului citit in baza de date pentru facturare, precum si cu privire la citirea directa, cu atentie a echipamentelor de masura
3	Ofertare preturi si tarife	-	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	Transmitere raspuns scris catre client, privind remediere defectiune tehnica	Remediere in 24h de la semnalarea problemei, precum si informarea clientului privind utilizarea numarului de urgente gaze
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata	Instruirea personalului cu privire la aplicarea masurilor stabilite conform legislatiei in vigoare
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, precum si efectuarea demersurilor pentru remedierea aspectelor semnalate	-

Intocmit,
Diana Poloboc

