

MEGACONSTRUCT S.A.

J1993005736401

CUI 3507416

Piata Unirii Nr. 1, Corp Central, Etaj 5, Spatiul C5.02
Sector 3 – Bucuresti

Tel.: 021.310.3015; Fax: 021.313.0033

Email: office@megaconstruct.ro



Catre: Autoritatea Nationala De Reglementare In
Domeniul Energiei

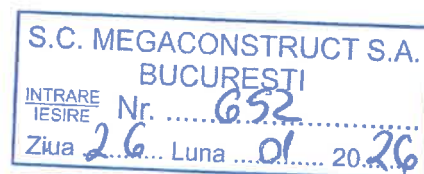
De la: Megaconstruct S.A

In atentia: Directiei Generale
Piata Energie si Preturi

Tel: 021.310.30.15

Fax: 021.313.00.33

Referitor la: Raportare conform Ordin nr. 16/2015 _total
an 2025



Stimati domni/doamne,

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 2025.

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

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, pentru detalii si informatii suplimentare, va stam la dispozitie la adresa de e-mail office@megaconstruct.ro.

Director General,
Megaconstruct S.A
Catalin Daniel VAN



Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU

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

Perioada: 01.01.2025 - 31.12.2025

Nr. crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	42	42	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	57	57	0
4	Prin intermediul formularului on-line	23	23	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total :		122	122	0

Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU

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

Perioada: 01.01.2025 - 31.12.2025

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	0	0	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	103	103	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	0	0	0	0%
4	Continuitate in alimentarea cu energie	13	13	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	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	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	5	5	0	0%
Total :		122	122	0	0%
Din care	intemeiate	3	3	0	0%
	neintemeiate	119	119	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU

Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2025 - 31.12.2025

Nr. crt	Categorii plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata sau a dovezilor transmiterii facturilor.	Instruirea personalului comercial-operational cu privire la verificarea datelor regasite in aplicatia dedicata citirilor si introducerea lor in baza de date pentru facturare echipamentelor de masura; verificarea prealabila a consumurilor de facturat, prin analiza comparativa istorica.
3	Ofertare preturi si tarife	-	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	Instiintarea scrisa si telefonica a clientilor cu privire la conditiile in care se reia alimentarea cu gaze naturale, ca urmare a deconectarii pentru neplata, respectiv achitarea taxelor de rebransare si constituirea garantiei conform contractului.	Nu a fost cazul.
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Deplasare echipa OSD pentru verificare functionare echipament si constatare, echipamentul de masura functiona in conditii optime.	Nu a fost cazul.
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	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Li s-a detaliat clientilor modul de comunicare index autocitit (modalitatea de inregistrare index, instructiunile de urmat pentru transmitere index prin intermediul contului de client sau telefonic, dupa caz).	S-a revizuit mesajul-robot automat de preluare indecsi autocititi prin intermediul telefonului, in sensul confirmarii exprese a preluarii cu succes a indexului autocitit.

Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU

