

Nr. înregistrare: 3623/18.07.2023

Către: Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

Referitor: Raportare structura plangerilor Semestrul I 2023

INGKA INVESTMENTS RENEWABLE ENERGY ROMANIA S.R.L. (fostă Ewind SRL), având forma juridică de S.R.L., înregistrat în registrul comerțului cu nr. J40/12170/30.06.2023, având codul unic de înregistrare 22160860, in calitate de furnizor licențiat de energie electrică acreditat de către ANRE prin licența nr. 2112/14.12.2018, prin prezenta va inaintam raportarea societatii noastre privind structura plangerilor inregistrate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice in Semestrul I 2023.

Cu stima,

Andreea Zanca



Ingka Investments Renewable Energy Romania
SRL
CUI: RO 22160860
J40/12170/2023

Sediul Social: Splaiul Unirii nr. 165, Clădirea TN Offices 3, Etaj 5, Sector 3, București

IBAN: RO94 BACX 0000 0013 7685 3000 UNICREDIT BANK
Email: special.projects.ro@ingka.com

Adresa de corespondenta: Calea Floreasca NR. 175, Floreasca Tower, Partea A, biroul nr. 3, Etaj 1, Sector 1, București, CP 014459

Anexa 3 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2023-30.06.2023

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

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2023-30.06.2023

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	1	1	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	2	2	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	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 clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
Total:		3	3	0	0
din care: intemeiate		3	3	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2023-30.06.2023

Nr crt	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a stornat factura emisa gresit si a fost emisa o noua factura.	Verificarea inainte de transmiterea catre clienti
3	Ofertare de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Au fost transmise catre operatorul de retea, plangerile primite de la clienti.	-
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	Razolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-