

MEGACONSTRUCT SA
J40/5736/1993
CUI 3507416
Piata 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 atentia: Directiei Generala
Piata Energie si Preturi

Tel: 021.310.30.15

Fax: 021.313.00.33

Referitor la: Raportare conform Ordin nr. 16/2015_total
an 2024



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 2024.

- ✓ 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 IVAN**



Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU

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

Perioada: 01.01.2024 - 31.12.2024

| 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 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 58 | 58 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 86 | 86 | 0 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 28 | 28 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| Total : | | 172 | 172 | 0 |

Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU



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

Perioada: 01.01.2024 - 31.12.2024

| 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 | 144 | 144 | 0 | 0% |
| 3 | Ofertare preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitate in alimentarea cu energie | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 1 | 1 | 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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 27 | 27 | 0 | 0% |
| Total : | | 172 | 172 | 0 | 0% |
| Din care | intemeiate | 34 | 34 | 0 | 0% |
| | neintemeiate | 138 | 138 | 0 | 0% |
| | nesolutionabile | 0 | 0 | 0 | 0% |

Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU

Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2024 - 31.12.2024

| Nr. crt | Categorie 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 din teren cu privire la modul de preluare a indexului de pe echipamentele de masura 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, monitorizarea de catre persoana responsabila a solicitarilor de modificare/actualizare Conventie consum anexa la Contractele de furnizare si confirmarea in scris a receptionarii solicitarii |
| 3 | Ofertare preturi si tarife | - | - |
| 4 | Continuitate in alimentarea cu energie | - | - |
| 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 | - | - |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | Au fost aduse la cunostinta partenerilor problemele intampinate si remediate cu prioritate | Pana la remedierea situatiei aparute clientilor li s-au oferit solutii alternative Pentru a preintampina aceste situatii modul de functionare a fost testat prealabil si monitorizat pentru cateva luni |

Intocmit,
Oana Roxana CIOBANU