

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

Perioada: 01.01.2017-31.12.2017

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	5	4	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	32	29	3
4	Prin intermediul formularului on-line	14	13	1
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	2	2	0
Total :		53	48	5

Intocmit,
Carmen Tatu

Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2017-31.12.2017

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	1	1	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	19	19	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	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	7	7	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 nerespecarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	26	26	0	0%
Total :		53	53	0	0%
Din care	intemeiate	12	12	0	0%
	neintemeiate	41	41	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Carmen Tatu



Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2017-31.12.2017

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	S-a verificat suplimentar activitatea firmei de curierat privind modul de distribuire a facturilor
3	Ofertare preturi si tarife	-	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	Programarea clientului pentru verificare/modificare amplasament/inlocuire mijloc 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	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	-

Intocmit,
Carmen Tatu