

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

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

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	8	8	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	22	18	4
4	Prin intermediul formularului on-line	15	15	0
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin posta	1	1	0
Total :		47	42	5

Intocmit,
Carmen Tatu



Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

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	29	29	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	3	3	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	15	15	0	0%
Total :		47	47	0	0%
Din care	intemeiate	21	21	0	0%
	neintemeiate	26	26	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Carmen Tatu,


Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

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	■ S-a instruit personalul care efectueaza citirea mijloacelor de masurare pentru determinarea corecta a indexului echipamentului ■ S-a instruit personalul care introduce indexul in baza de date pentru facturare, pentru eliminarea posibilitatii facturarii eronate. ■ 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	-
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

