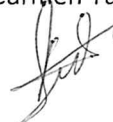


Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

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	3	3	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	57	53	4
4	Prin intermediul formularului on-line	21	21	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total :		81	77	4

Intocmit,
Carmen Tatu



Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

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	34	34	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	2	2	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	45	45	0	0%
Total :		81	81	0	0%
Din care	intemeiate	28	28	0	0%
	neintemeiate	52	52	0	0%
	nesolutionabile	1	1	0	0%

Intocmit,
Carmen Tatu



Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

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	Instruirea personalului cu privire la modul de introducere a indexului citit in baza de date pentru facturare
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	■ Monitorizarea zilnica a posibilitatii de accesare de catre clienti a contului on-line. ■ Cresterea frecventei de actualizare a informatiilor afisate clientilor pe contul on-line. ■ Analiza tehnica in vederea implementarii unei solutii IT care sa permita preluarea automata a informatiilor afisate in contul on-line din programul de contabilitate al societatii

Intocmit,
Carmen Tatu

