


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

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

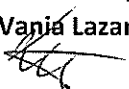
Nr. crt	Modul de preluare a plangerior	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1	1	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	41	39	2
4	Prin intermediul formularului on-line	21	21	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
<b>Total :</b>		<b>63</b>	<b>61</b>	<b>2</b>

Intocmit,  
Madalina Vanja Lazar  


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

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

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	21	21	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	1	1	0	0%
4	Continuitate in alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	5	5	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	2	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	32	32	0	0%
<b>Total :</b>		<b>63</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Din care	intemeiate	22	22		0%
	neintemeiate	41	41		0%
	nesolutionabile	0	0		0%

Intocmit,  
Madalina Vanja Lazar  


Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2021-31.12.2021

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, dupa caz transmiterea facturii recalculata	Instruirea personalului cu privire la modul de introducere a indexului citit in baza de date pentru facturare, precum si cu privire la citirea directa, cu atentie a echipamentelor de masura
3	Ofertare preturi si tarife	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	Remediere in 24h si raspuns scris catre client, privind reluarea alimentarii cu gaz a centralei termice	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, mentionand inclusiv dreptul clientului final de a solicita verificarea metrologica a echipamentului de masura.	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, detalierea reglementarilor legale in vigoare privind procesul de schimbare furnizor	-
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	Instruirea personalului cu privire la comunicarea clara si completa a aspectelor relevante privind decizia clientului de a alege o oferta de furnizare Informatii legate de preturi cat mai accesibile pentru client, disponibile atat online, cat si afisate la punctele de lucru

Intocmit,  
Madalina Vanja Lazar

