

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2022-30.06.2022

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	27	24	3
4	Prin intermediul formularului on-line	9	9	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total :		39	36	3

Intocmit,
Madalina Vania Lazar



Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2022-30.06.2022

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	7	7	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	9	9	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	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	13	13	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	4	4	0	0%
Total :		39	39	0	0%
Din care	intemeiate	6	6	0	0%
	neintemeiate	33	33	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Madalina Vania Lazar

Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2022-30.06.2022

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, precum si cu privire la citirea directa, cu atentie a echipamentelor de masura
3	Ofertare preturi si tarife	-	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	Transmitere raspuns scris catre client, privind remediere defectiune tehnica	Remediere in 24h de la semnalarea problemei, precum si informarea clientului privind utilizarea numarului de urgente gaze
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	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata	Instruirea personalului cu privire la aplicarea masurilor stabilite conform legislatiei in vigoare
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, precum si efectuarea demersurilor pentru remedierea aspectelor semnalate	-

Intocmit,
Madalina Vania Lazar

