

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2023-30.06.2023

| Nr. crt | Modul de preluare a plangerilor | Nr. plangeri | | |
|----------------|---|--------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1 | Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 7 | 7 | 0 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 1 | 1 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| Total : | | 8 | 8 | 0 |

Intocmit,
Madalina Vania Lazar



Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2023-30.06.2023

| 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 | 3 | 3 | 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 | 1 | 1 | 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 | 2 | 2 | 0 | 0% |
| Total : | | 8 | 8 | 0 | 0% |
| Din care | intemeiate | 1 | 1 | 0 | 0% |
| | neintemeiate | 7 | 7 | 0 | 0% |
| | nesolutionabile | 0 | 0 | 0 | 0% |

Intocmit,
Madalina Vanja Lazar



Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2023-30.06.2023

| Nr. crt | Categorie plangeri | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|---------|---|---|---|
| 1 | Contractarea energiei | S-a revenit asupra conditiilor comerciale cu clarificari suplimentare | Instruirea personalului cu privire la continutul raspunsurilor emise catre clienti |
| 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 situatie | Instruirea personalului cu privire la modul de tratare si verificare a situatiilor de intrerupere furnizare gaze naturale |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | - | - |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | Transmitere raspuns scris privind conditiile de efectuare a verificarilor metrologice | Instruirea personalului privind verificari suplimentare asupra echipamentelor de masura |
| 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, precum si efectuarea demersurilor pentru remedierea aspectelor semnalate | Instruirea personalului privind verificarile necesare emiterii unui raspuns, precum si calitatea acestuia |

Intocmit,
Madalina Vania Lazar

