



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2016 – 30.06.2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnici	Client final noncasnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3	1	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6	1	5
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		9	2	7



Anexa nr. 4
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2016 – 30.06.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4	4	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1	1	0	0
TOTAL		9	9	0	0
Din care: Intemeiate		8	8	0	0
Neintemeiate		1	1	0	0
Nesolutionabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

**Anexa nr. 5
la Procedura – cadru**

Perioada: 01.01.2016 – 30.06.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecși citii de operatorul de masurare. S-a dispus reverificarea datelor masurate. S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris, masurile dispuse.	S-a solicitat operatorului de masurare, efectuarea corecta a citirilor
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a solicitat operatorului de retea analizarea evenimentelor. S-a adus la cunostinta clientului in scris, masurile dispuse	S-a solicitat operatorului de retea, preluarea si analizarea solicitarilor si acordarea despagubirilor, dupa caz.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a solicitat operatorului de masurare, schimbarea contoarelor defecte. S-a raspuns in scris clientului masurile dispuse	S-a solicitat operatorului de masurare, inlocuirea contoarelor defecte si analiza recalculului conf Ord. 121/2015.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au analizat nominal situatiile existente. S-a raspuns in scris clientului cu privire la masurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicatiei informativ de gestionare a clientilor.