

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Anexa nr. 3 la Procedura - cadru

Modul de preluare a plângerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	–	–	–
Prin intermediul unui centru de telefonie	13	2	11
Prin intermediul unei adrese de email	18	7	11
Prin intermediul formularului de online	–	–	–
Prin fax	–	–	–
Prin posta	–	–	–
TOTAL	31	9	22

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru

Categorie plângeri	Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Contractarea energiei electrice	1	1	0	0%
Facturarea contravalorii energiei furnizate	22	22	0	0%
Ofertarea de prețuri și tarife	–	–	–	–
Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	0	0%
Asigurarea calității energiei furnizate	–	–	–	–
Funcționarea grupurilor de măsurare	–	–	–	–
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	–	–	–
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	–	–	–	–
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	–	–	–	–
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	6	6	0	0%
TOTAL	31	31	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
Contractarea energiei electrice	S-a analizat situația existentă, s-a răspuns în scris clientului	S-a adus la cunoștința clientului, despre procedura privind schimbarea furnizorului (ord. 105/ 2015), respectiv documentația necesară încheierii contractului de furnizare conform Ord. 64/ 2014.
Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecșii citiți de operatorul de măsurare. S-a dispus re-verificarea datelor măsurate. S-au adus la cunoștința clientului, prin răspuns scris, măsurile dispuse.	S-a solicitat operatorului de măsurare, efectuarea corectă a citirilor
Ofertarea de prețuri și tarife	–	–
Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a solicitat operatorului de rețea analizarea evenimentelor, s-a adus la cunoștința clientului în scris măsurile dispuse	S-a solicitat OR preluarea și analizarea solicitărilor și acordarea despăgubirilor după caz
Asigurarea calității energiei furnizate	–	–
Funcționarea grupurilor de măsurare	–	–
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	–
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	–	–
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	–	–
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au analizat nominal situațiile existente. S-a răspuns în scris clientului cu privire la măsurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicației informatice de gestionare a clienților.

