

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

Anexa nr. 3 la Procedura - cadru

Modul de preluare a plangerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
Prin intermediul unui centru de telefonie	2	-	2
Prin intermediul unei adrese de email	13	1	12
Prin intermediul formularului de online	-	-	-
Prin fax	-	-	-
Prin posta	-	-	-
TOTAL	15	1	14

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru

Categorie plangeri	Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Contractarea energiei electrice	-	-	-	0%
Facturarea contravalorii energiei furnizate	6	6	0	0%
Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	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	9	9	0	0%
TOTAL	15	15	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	-	-
Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecsii cititi de opertorul 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
Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
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 situatiile existenta. S-a raspuns in scris clientului cu privire la masurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicatiei informative de gestionare a clientilor.

