

ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: .01.07.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-		
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	29	25	4
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	2	
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	
5.	Prin fax	-		
6.	Prin poștă	-		
TOTAL:		31	27	4

Administrator
ing. Alexandru TINCA




Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: .01.07.2016-31.12.2016

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	-	-		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2	2		0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1		0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-		
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	28	28		0%
TOTAL:		31	31		0%
din care: întemeiate		31	31		0%
neîntemeiate					
nesoluționabile		0			

Administrator
ing. Alexandru TINCA




ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refacere facturi	verificarea amănunțită a indecșilor lunari
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	remediere defecțiune de către instalator	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	
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	trimiterea facturilor pe e-mail	modificarea modului de transmitere a facturilor

Administrator
ing. Alexandru TINCA

