

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: sem.I 2018

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3	0	3
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	0	3
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	5	0	5
6	Prin poștă	2	0	2
TOTAL:		13	0	13

Perioada: sem.II 2018

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	0	3
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		4	0	4

Perioada: 2018

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3	0	3
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6	0	6
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	6	0	6
6	Prin poștă	2	0	2
TOTAL:		17	0	17

Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: sem.I 2018

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	0	0	0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3	3	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	9	9	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	
TOTAL:		13	13	0	0
din care: întemeiate		3	3	0	0
neîntemeiate		10	10	0	0
nesoluționabile		0	0	0	

Perioada: sem.II 2018

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	0			
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1		0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0			
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2		0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0			
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0			
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0			
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0			
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0			
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1	1		0
TOTAL:		4	4	0	0
din care: întemeiate		1	1	0	0
neîntemeiate		3	3	0	0
nesoluționabile		0	0	0	

Perioada: 2018

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	0	0	0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4	4	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	11	11	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1	1	0	0
TOTAL:		17	17	0	0
din care: întemeiate		4	4	0	0
neîntemeiate		13	13	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Anexa Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: sem.I 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	instiintare OR	storno factura + refacturare
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	instiintare OR	intreruperi programate iar clientul a fost instiintat in termen
5	Asigurarea calității energiei furnizate	instiintare OR	la OR nu s-au inregistrat intreruperi; se sugereaza verificarea instalatiei interioare
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	-	-

Perioada: sem.II 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	verificare grupuri de masura	factura corecta
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	instiintare OR	s-a constatat avarie in instalatia consumatorului
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	solicitare modificare tip tarif	act aditional

Perioada: 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	instiintare OR verificare grupuri de masura	storno factura + refacturare factura corecta
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	instiintare OR	intreruperi programate iar clientul a fost instiintat in termen
5	Asigurarea calității energiei furnizate	instiintare OR	la OR nu s-au inregistrat intreruperi; se sugereaza verificarea instalatiei interioare
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	solicitare modificare tip tarif	act aditional