

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: sem.I 2020

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	2	0	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		2	0	2

Perioada: sem.II 2020

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	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

Perioada: 2020

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	2	0	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		2	0	2

Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada: sem.I 2020

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

Perioada: sem.II 2020

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	0			
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0			
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	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	0			
TOTAL:		0	0	0	
din care: întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					

Perioada: 2020

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	0	0	0	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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:		2	2	0	0
din care: întemeiate		1	1	0	0
neîntemeiate		1	1	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 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	avarie sub incidenta "forteii majore"	remediere avarii
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	verificare grup masurare; Constatare: CF a montat mai multi consumatori inainte de contorul pasant	CF si-a remediat instalatia interioara
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 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
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		

Perioada: 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	avarie sub incidenta "fortei majore"	remediere avarii
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	verificare grup masurare; Constatare: CF a montat mai multi consumatori inainte de contorul pasant	CF si-a remediat instalatia interioara
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	-	-

Administrator executiv
ALSEN MANAGEMENT SRL
reprezentant permanent
Anca Mihaela IOSIF

