

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	–	–	–
Prin intermediul unei adrese de email	105	10	95
Prin intermediul formularului de online	–	–	–
Prin fax	–	–	–
Prin posta	–	–	–
TOTAL	105	10	95

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	–	–	–	0%
Facturarea contravalorii energiei furnizate	36	36	–	0%
Ofertarea de prețuri și tarife	–	–	–	0%
Continuitatea în alimentarea cu energie	–	–	–	0%
Asigurarea calității energiei furnizate	–	–	–	0%
Funcționarea grupurilor de măsurare	–	–	–	0%
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	–	–	0%
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	–	–	–	0%
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	–	–	–	0%
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	69	69	–	0%
TOTAL	105	105	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 indecșii cititi de operatorul 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 existente. S-a raspuns in scris clientului cu privire la masurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicatiei informative de gestionare a clientilor.