

S.C. NEPTUN S.A.

Perioada: Sem. I. 2017

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	30	3	27
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	10	0	10
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	2	0	2
6.	Prin posta	1	1	0
TOTAL:		43	4	39



STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL

Nr. crt.	Categorie plangeri	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	31	31	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	3	3	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1	1	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	2	2	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	6	6	0	0
TOTAL:		43	43	0	0
din care: intemeiate		37	37	0	0
neintemeiate		6	6	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0



SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	Negociere cu clientul final	Incheiere act additional contract
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificare proces facturare	Regularizare/Corectie factura
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Negociere cu clientul final	Emitere oferta actualizata
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Emitere adrese catre OD	Reprezentare client in relatia cu OD
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Emitere adrese catre OD	Reprezentare client in relatia cu OD
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Emitere adrese catre OD	Reprezentare client in relatia cu OD
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Correspondenta cu OD si CF	Aplicare masuri conf. Ord. 105/2014
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Comunicare cu CF	Aplicarea legislatiei in vigoare
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Comunicare cu CF	Aplicarea legislatiei in vigoare
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Comunicare cu CF	Aplicarea legislatiei in vigoare

