

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

Perioada de raportare: anul 2016

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri	
		Total	Client final casnic Client final noncasnic
1.	Depunerea in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	201	33
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	52	11
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0
5.	Prin fax	4	1
6.	Prin posta	3	0
TOTAL		260	45
			215



Handwritten signature or initials, possibly 'R-T'.

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

Perioada de raportare: anul 2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	278	278	0	
3.	Ofertarea la preturi si tarife	82	82	0	
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	4	4	0	
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	
6.	Functionarea grupurilor de masurare	9	9	0	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	2	0	
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	5	5	0	
din care: intemeiate		298	0	0	
neintemeiate		82	0	0	
nesolutionate		0	0	0	



Handwritten signature or initials in blue ink.

SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

Perioada de raportare: anul 2016

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 la preturi si tarife	Negociere cu clientul final	Emitere oferta actualizata
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Emitere adrese catre OD	Reprezentare client in relatie cu OD
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Emitere adrese catre OD	Reprezentare client in relatie cu OD
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Emitere adrese catre OD	Reprezentare client in relatie cu OD
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Corespondenta cu OD si cf	Aplicare masuri conform 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



[Handwritten signature]