

ANEXA Nr. 3
la procedura - cadru

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

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

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			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail		23	
4.	Prin intermediul formularului on-line		3	
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		26	26	

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

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

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				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	19	19		0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	4	4		0
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	3	3		
TOTAL:		26	26		
din care: întemeiate		3	3		
neîntemeiate		23	23		
nesoluționabile		0	0		

ANEXA Nr. 5
la procedura - cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificarea indecsilor aparatelor de masurare	Stornare si refacere factura
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		Contraoferta
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		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		