

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada : Semestrul I Anul 2024

Nr.crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6	6	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3	3	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		9	9	0

Anexa Nr.4
la procedura cadru

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

Perioada : Semestrul I Anul 2024

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	100%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5	5	0	100%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	100%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	100%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	100%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4	0	100%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	100%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	100%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	100%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	100%
TOTAL :		9	9	0	100%
din care : întemeiate		7	7	0	100%
neîntemeiate		2	2	0	100%
nesoluționabile		0	0	0	100%

Anexa Nr.5
la procedura cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : Semestrul I Anul 2024

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	- Corecție citire către client - Transmis răspuns însoțit de factura refacută	- Stornare factura - Eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Schimbare mijloc masura	
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		