

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada : Semestrul II 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	3	2	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	26	23	3
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	12	10	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	7	5	2
TOTAL:		48	40	8

Anexa Nr.4
la procedura cadru

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

Perioada : Semestrul II Anul 2024

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	100%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	20	20	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	4	4	0	100%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	20	20	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	4	4	0	100%
TOTAL :		48	48	0	100%
din care : întemeiate		40	40	0	100%
neîntemeiate		8	8	0	100%
nesolubile		0	0	0	100%

Anexa Nr.5
la procedura cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : Semestrul II Anul 2024

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	- Corecție citire catre client - Transmis răspuns insotit de factura refacuta	- Stornare factura - Eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	plingeri neintemeiate	
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	plingeri neintemeiate	