

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2024-30.06.2024

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	52	52	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	81	81	0
4	Prin intermediul formularului on-line	28	28	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total :		161	161	0

Intocmit,
Madalina-Vania Lazar



Anexa Nr. 4
la procedura-cadru

Structura plangerilor in functie de categorii, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2024 - 30.06.2024

Nr. crt	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	138	138	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	0	0	0	0%
4	Continuitate in alimentarea cu energie	0	0	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	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	23	23	0	0%
Total :		161	161	0	0%
Din care	intemeiate	33	33	0	0%
	neintemeiate	128	128	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Madalina-Vania Lazar



Anexa Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2024 - 30.06.2024

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata sau a dovezilor transmiterii facturilor	Instruirea personalului din teren cu privire la modul de preluare a indexului de pe echipamentele de masura Instruirea personalului comercial-operational cu privire la verificarea datelor regasite in aplicatia dedicata citirilor si introducerea lor in baza de date pentru facturare echipamentelor de masura
3	Ofertare preturi si tarife	-	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Au fost aduse la cunostinta partenerilor problemele intampinate si remediate cu prioritate	Pana la remedierea situatiei aparute clientilor li s-au oferit solutii alternative Pentru a preintampina aceste situatii modul de functionare a fost testat prealabil si monitorizat pentru cateva luni

Intocmit,
Madalina Vania Lazari

