

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

Perioada 01.01.2017-30.06.2017

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri [%]
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractatea energiei	3	3	0	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2	2	0	0%
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0%
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	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	0	0	0	0%
Total:		6	6	0	0%
din care:					
	intemeiate	1	1	0	0%
	neintemeiate	5	5	0	0%
	nesolutionate	0	0	0	0%

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

Perioada 01.01.2017-30.06.2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	1	0	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	0	5
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
Total			0	6



Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2017-30.06.2017

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	analizarea solicitarilor primite	intocmirea documentelor necesare
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	analizarea solicitarilor primite	corectarea informatiilor transmise dupa caz
3.	Ofertarea de preturi si tarife	N/A	N/A
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	N/A	N/A
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	N/A	N/A
6.	Functionarea grupurilor de masurare	transmiterea solicitarii catre Operatorul de Distributie de verificare a grupului de masurare	solicitarea catre Operatorul de Distributie de a remedia situatia adresata si a retransmite datele masurate
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	N/A	N/A
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	N/A	N/A
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	N/A	N/A
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	N/A	N/A