

558/04.04.2017.

Anexa nr. 3  
la Procedura - cadru

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

Perioada: 2016

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 contact/relații cu clienții ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	0	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL</b>		2	0	2



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

Perioada: 2016

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 electrice	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2	2	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	14	14	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	2	2	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		16	16	0	0
<b>din care: - întemeiate</b>		16	16	0	0
- neîntemeiate		0	0	0	0
- nesolutionabile		0	0	0	0



## Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a comunicat clientului raspunsul	Stornare factura si remitere factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a comunicat clientului raspunsul	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	S-a comunicat clientului raspunsul	-
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	S-a comunicat clientului raspunsul	Nu s-au impus

