

PERIOADA :SEMESTRUL II 2017

I. STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL

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 furnizorului	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	0	4
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		4	0	4

II. STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din totalul de plangeri(%)a
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	2	2	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:		4	4	0	0
Din care: intemeiate		4	4	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

III. Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Contestare process verbal distributie	Stornare factura, emitere factura conform process verbal refacut

3.	Ofertarea de preturi si tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Adresa OR prezentare situatie	Consiliere tehnica client - explicarea situatiei consumatorului final
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Adresa OR prezentare situatie	Schimbarea grupului de masura Consiliere tehnica client - explicarea situatiei si demonstrarea calculului efectuat de OR
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Nu este cazul	Nu este cazul