Anexa 3 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2023-30.06.2023

Nr crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr de 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	26	24	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	43	38	5
4	Prin intermediul formularului on-line	11	11	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total:		80	73	7

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2023-30.06.2023

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	64	64	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	5	5	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	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 clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	11	11	0	0
Total:		80	80	0	0
din care: intemeiate		69	69	0	0
neintemeiate		11	11	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

Anexa 5 la procedura cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2023-30.06.2023

Nr crt	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Reverificarea cantităților facturate către clienții finali.	Verificarea atentă a cantităților facturate către clienții finali în cazul regularizărilor la distanțe lungi de timp. Refacturarea cantitatilor introduse initial
3	Ofertare de preturi si tarife	Transmiterea informațiilor suplimentarea	Îmbunătățirea modului în care sunt explicate ofertele în contextual plafonării/compensării .
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Solicitarea unor autocitiri clientului pentru a verifica corectitudinea datelor estimate/citite de către OD	Creearea unui sistem automat de transmitere a autocitirilor de către client.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Razolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clientilor despre posibilitățile oferite de lege pentru a deveni prosumator Ghidarea clientilor spre o mai buna intelegere a conturilor de clienti din aplicatia CRM.	Afișarea în secțiunea dedicate a website-ului informații despre prosumatori. Actualizarea periodica si imbunatatirea modulului de CRM.