

ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.07.2023 - 31.12.2023

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	57	57	
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1		1
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		58	57	1

Director General,
Teodor TINCĂ



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

Perioada: 01.07.2023 - 31.12.2023

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				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	24	24		0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	6	6		0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	3	3		0%
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	25	25		0%
TOTAL:		58	58		0%
din care: întemeiate		58	58		
neîntemeiate		0			
nesoluționabile		0			

Director General
Teodor TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2023 - 31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refăcut facturi	verificarea atenției a indexilor și corectarea facturilor
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	remediat defecțiuni de instalator autorizat	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	remediat defecțiuni de instalator autorizat	nu este cazul
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	trimiterea facturilor și pe e-mail	modificarea modului de transmitere a facturilor

Director General,
Teodor TINCĂ

