



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

Perioada: Sem. II 2015

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 furnizorului	-	-	-
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	8	-	8
4	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		-	-	-



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

Perioada: Sem. II 2015

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	-	-	-	-
3	Ofertarea de preturi și tarife	-	-	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	8	8	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
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	-	-	-	-
TOTAL:		-	-	-	-
Din care: întemeiate:		-	-	-	-
neîntemeiate		-	-	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Sem. II 2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Organizare întâlniri cu operatorii de distribuție
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
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	-	-



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

Perioada: 2015

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 furnizorului	-	-	-
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	11	-	11
4	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		-	-	-



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

Perioada: 2015

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	-	-	-	-
3	Ofertarea de preturi și tarife	-	-	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	11	11	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
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	-	-	-	-
TOTAL:		-	-	-	-
Din care: întemeiate:		-	-	-	-
neîntemeiate		-	-	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-



**Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente
categoriilor de plângeri**

Perioada: 2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Organizare întâlniri cu operatorii de distribuție
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
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	-	-