



Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2016 – 30.06.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Masuri corective
	Contractarea energiei	-	-
	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
	Continuitatea in alimentarea cu energie	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Organizare întâlniri cu operatorii de distribuție
	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
	Informarea clienților finali in conformitatea cu cerințele legislației in vigoare	-	-
	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare	-	-
	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-



Structura plângerilor in funcție de modul de categorie, concluzia si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2016 – 30.06.2016

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate in termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	-	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	-	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	2	2	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	-	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	-	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	-	-	-
8	Informarea clienților finali in conformitate cu cerințele legislației in vigoare	0	-	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare	0	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2	2	0	0%
TOTAL:		2		-	-
Din care: întemeiate:		2	2	0	0%
Neîntemeiate		0	0	0	0%
Nesoluționabile		0	0	0	0%



Structura plângerilor in funcție de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2016 – 30.06.2016

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		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 adresa de e-mail	2	0	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		2	0	2



Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2016 – 31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Masuri corective
	Contractarea energiei	-	-
	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Factura storno
	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
	Continuitatea in alimentarea cu energie	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Organizare întâlniri cu operatorii de distribuție
	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
	Informarea clienților finali in conformitatea cu cerințele legislației in vigoare	-	-
	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare	-	-
	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-



Structura plângerilor in funcție de modul de categorie, concluzia si respectarea termenului legal

Perioada: 01.07.2016 – 31.12.2016

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate in termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	-	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	8	8	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	-	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	-	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	-	-	-
8	Informarea clienților finali in conformitate cu cerințele legislației in vigoare	0	-	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare	0	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	-	-
TOTAL:		9	9	0	0%
Din care: întemeiate:		9	9	0	0%
Neîntemeiate		0	0	0	0%
Nesoluționabile		0	0	0	0%



Structura plângerilor in funcție de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.07.2016 – 31.12.2016

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		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 adresa de e-mail	9	0	9
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		8	0	8



Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Masuri corective
	Contractarea energiei	-	-
	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Factura storno
	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
	Continuitatea in alimentarea cu energie	Conf. standardelor de performanță aplicabile	Organizare întâlniri cu operatorii de distribuție
	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
	Informarea clienților finali in conformitatea cu cerințele legislației in vigoare	-	-
	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare	-	-
	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-



Structura plângerilor in funcție de modul de categorie, concluzia si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate in termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	-	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	10	10	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	-	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	-	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	-	-	-
8	Informarea clienților finali in conformitate cu cerințele legislației in vigoare	0	-	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare	0	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	-	-	-
TOTAL:		11	-	-	-
Din care: întemeiate:		11	11	0	0%
Neîntemeiate		0	0	0	0%
Nesoluționabile		0	0	0	0%



Structura plângerilor in funcție de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		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 adresa de e-mail	11	0	11
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		11	0	11