



## 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	-	-
	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	0	-	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	-	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	0	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	3	3	0	0%
TOTAL:		4		-	-
Din care: întemeiate:		4	4	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	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



**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	-	-
	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
	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	0	-	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	-	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	0	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	1	1	0	0%
TOTAL:		6		-	-
Din care: întemeiate:		6	6	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	2	0	2
3	Prin intermediul unei adresa 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:		6	0	6



## 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	-	-
	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
	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	0	-	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	-	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4	0	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	4	4	0	0%
TOTAL:		10		-	-
Din care: întemeiate:		10	10	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	2	0	2
3	Prin intermediul unei adresa de e-mail	8	0	8
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		10	0	10