

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL

Perioada : SEM I + SEM II 2017

Nr. crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr.plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	21	0	21
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6	0	6
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		27	0	27

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI RESPECTAREA TERMENULUI

Perioada : SEM I + SEM II 2017

Nr. crt	Categorie plangeri	Nr.plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rez.in termen legal	Nerez.in termen legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	21	21	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	4	4	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8	Informarea clientilor finali in conf.cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0%
TOTAL		27	27	0	0%
din care	Intemeiate	27	27	0	0%
	Neintemeiate	0	0	0	0%
	Nesolutionabile	0	0	0	0%

SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

Perioada : SEM I + SEM II 2017

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	--	--
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificare cantitati	Corectie cantitate
3	Ofertarea de preturi si tarife	--	--
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Sesizare Operator Distributie	Info consumator
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Sesizare Operator Distributie	Info consumator
6	Functionarea grupurilor de masurare	Sesizare Operator Distributie	Info consumator
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	--	--
8	Informarea clientilor finali in conf.cu cerintele legislatiei in vigoare	--	--
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	--	--
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	--	--