

Structuraplangerilor in functie de modul de preluare sitipulclientului final

Perioada: Semestrul 1 anul 2016

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

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada Semestrul 1 anul 2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei	1	1	0	0
2.	Facturarea contra valori energie furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea grupurilor de functionare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor	0	0	0	0
TOTAL :		1	1		
din care: intemeiate		1	1		
neintemeiate					
ne resolutionabile					

Sintezamodului de solutionaresimasurilecorectiveaferentecategoriilor de plangeri

PerioadaSemestrul1anul2016

Nr. crt.	Categorieplangeri	Sintezamodului de solutionare	Masuricorective
1.	Contractareaenergiei	In urmasolicitariiclientului de anulare a contractului, s-a procedat la incetareaacestuia, inainte de data inceperii furnizarii. Informareaclientului cu referire la indeplinireasolicitarii.	Instruireasuplimentara a fortei de vanzare, pentru o maibunainformare a potentialilorclienti.
2.	Facturareacontravaloriienergieifurnizate	-	-
3.	Ofertarea de preturisitarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurareacalitatienergieifurnizate	-	-
6.	Functionareagrupurilor de masurare	-	-
7.	Acordareadreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informareaclientilorfinali in conformitate cu cerintelelegislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvareaplangerillor la adresafurnizorului, formulate de clientiifinali cu privire la nerespectarealegislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvareaaltoiplangeri ale clientilorfinali	-	-