

Anexa 3 la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: **SEM I 2016**

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Cienti final casnic	Cient 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	23		23
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	2	0	2
6	Prin posta	0	0	0
Total		25	0	25

Anexa 4 la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

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

Perioada: **SEM I 2016**

Nr. crt.	Categorie plangeri	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	24	21	3	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	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 conformitate 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, din care:					
	intemeiate	23	22	3	0
	neintemeiate	0	0	0	0
	nesolutionate	3	0	3	0

Anexa 5 la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: **SEM I 2016**

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	In urma sesizarii de la consumator si furnizor, echipa operatorului de distributie s-a deplasat la locul de consum si a remediat situatia	nu este cazul
3	Ofertarea de preturi si tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continutatea in alimentarea cu energie	In urma sesizarii de la consumator si furnizor, echipa operatorului de distributie s-a deplasat la locul de consum si a remediat situatia	nu este cazul
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	In urma sesizarii de la consumator si furnizor, echipa operatorului de distributie s-a deplasat la locul de consum si a remediat situatia	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	nu este cazul	nu este cazul