

**Anexa 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: ianuarie_iunie 2017

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Total casnic	Total noncasnic
1	Depunere in scris la puncte unice de contact ale furnizorilor	1618	1496	122
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4040	3840	200
3	Prin intermediul unei adrese de email	1234	1033	201
4	Prin intermediul formularului on-line	22	20	2
5	Prin fax	88	66	22
6	Prin posta	225	200	25
TOTAL:		7227	6655	572

Anexa 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie -iunie 2017

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	272	272	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2320	2320	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife			0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	151	151	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	341	341	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	3909	3909	0	0
7	Schimbarea furnizorului	6	6	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor	228	228	0	0



	finali				
TOTAL		7227	7227	0	0
din care:	intemeiate	4000			
	neintemeiate	3224			
	nesolutionabile	3			

Anexa 5
Perioada:

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
ianuarie -iunie 2017

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare													
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutionabila	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza/explicatii	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Alte masuri
1	Contractarea energiei	83	189		2	0	0	1		76	1	0	0	2	1
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	875	1442	3	38	0	0	7	1	79	4	2	4	3	9
3	Ofertarea de preturi si tarife			0	0	0	0	0	0		0		0		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	14	137	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	159	182	0	2	0	8	5	0	0	1	0	0	7	24
6	Functionarea grupurilor de masurare	2827	1082	0	5	0	0	0	0	74	2731	3	0	1	0
7	Schimbarea furnizorului	1	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	41	187	0	4	0	0	0	1	32	0	0	2	2	2