

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in semestrul II 2015

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

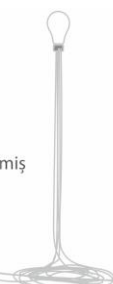
Perioada: semestrul II 2015

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în 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	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	2	0	2
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		2	0	2



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

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		2	2	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		2	2	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



Anexa nr. 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei	Energia recalculată a fost efectiv consumată de client urmând a fi recuperată pe cale juridică
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei și evitării producerii acestor incidente, respectiv deconectarea eronată a consumatorului	Consilierea tehnică a clientului pentru reglare automatizării proprii
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Nu este cazul	Nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul	Nu este cazul



Sucursala Râmnicu Vâlcea
Centrul de afaceri Flandra
Str. Drumul Câmpului nr. 15A, birou E17
Râmnicu Vâlcea, Județul Vâlcea
Tel/Fax: 0250 715 557
Mobil: 0755 071 062

Sucursala Craiova
Clădirea Blue Wings
Str. Sfântu Dumitru Nr. 8, Etajul 1
Municipiul Craiova, Județul Dolj
Tel/Fax: 0351 80 20 35
Mobil: 0727 226 454

Sucursala Timișoara
Calea Bogdăneștilor nr. 32B
Municipiul Timișoara, Județul Timiș
Mobil: 0752 298 297

