

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01-31.12.2017

Nr. cil.	Categorii plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		0

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

Perioada: 01.01-31.12.2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerazolvate 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	0	0	0	0
3.	Oferirea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	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:		0	0	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

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

Perioadă: 01.01-31.12.2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Cliet final casnic	Cliet final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	n/a	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	n/a	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	n/a	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	n/a	0
5.	Prin fax	0	n/a	0
6.	Prin poștă	0	n/a	0
TOTAL:		0	n/a	0