

## Structura plangerilor in functie de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2017 - 31.07.2017

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

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

Perioada: 01.01.2017 - 31.07.2017

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei	-	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-	-	-
5.	Asigurarea calitații energiei furnizate	-	-	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	-	-	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;	-	-	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		-	-	-	-
<b>din care: intemeiate</b>		-	-	-	-
<b>neintemeiate</b>		-	-	-	-
<b>nesolutionate</b>		-	-	-	-

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente  
categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.01.2017-31.07.2017

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plangeri</b>	<b>Sinteza modului de solutionare</b>	<b>Masuri corective</b>
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-