Anexa nr. 3 la Procedura-cadru

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

Perioada 01.01.2016 – 31.12.2016

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6	0	6
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	74	0	74
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	4	0	4
6	Prin posta	1	0	1

Anexa nr. 4 la Procedura-cadru

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

Perioada 01.01.2016 – 31.12.2016

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 electrice	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4	4	0	0
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	51	51	0	0
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	16	16	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	9	9	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele le	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	5	5	0	0
Total		85	85	0	0
din care: intemeiate		83			
neintemeiate		2			
nesolutionabile		0			

Anexa nr. 5 la Procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei electrice si gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a verificat modul de calcul al pierderilor facturate de catre Operatorul de Distributie. Calculul era corect si consumatorul a achitat factura. S-a stornat factura de estimat pentru un loc de consum vandut. S-a stornat contravaloarea CV pentru un consumator care este si producator de energie regenerabila conform Legii 122/2015 (pentru CPT centrala).	Lunar se factureaza fara CV pentru consumatorul care este si producator de energie regenerabila conform Legii 122/2015 (pentru CPT centrala)
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	Termenul legal de raspuns al cererilor de oferta s-a depasit, deoarce consumatorul a a stabilit termenul de primire a ofertei la peste 15 zile (termenul legal), e.g. -licitatii	Consumatorii au fost informati asupra faptului ca se depaseste termenul legal de raspuns, luandu-se la cunostinta acest aspect
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	S-a informat in scris/telefonic operatorul de retea in vederea remedierii alimentarii locurilor de consum	Operatorul de retea a dispus verificari ale cailor de alimentare,urmate de raspuns scris, redirectionat ulterior consumatorilor
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	S-a informat in scris operatorul de retea in legatura cu neconformitatile parametrilor energiei electrice reclamate de consumatori	Operatorul de retea a dispus verificari urmate de raspuns scris, redirectionat ulterior consumatorilor
6	Functionarea grupurilor de masurare	S-a informat in scris operatorul de retea in legatura cu neconformitatile grupurilor de masura	Operatorul de retea a dispus verificari/inlocuir ale grupurilor de masura urmate de recalculari conf. ord. ANRE 121/2015
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	Informare operator de retea despre distrugerea BMPT-ului in urma unui accident rutier	Remedierea caii de alimentare