Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : **SEMESTRUL I-2019**

Nr.	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	**5769**	**5484**	**285**
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	**871**	**841**	**30**
3.	Prin intermediul unei adrese de email	**5154**	**4812**	**342**
4.	Prin intermediul formularului online	**1533**	**1446**	**87**
5.	Prin fax	**60**	**43**	**17**
6.	Prin poștă	**153**	**119**	**34**
TOTAL:		**13540**	**12745**	**795**

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : **SEMESTRUL I -2019**

Nr.	Modul de preluare a plângerilor la gaze naturale	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilo	**2**	**0**	**2**
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	**0**	**0**	**0**
3.	Prin intermediul unei adrese de email	**1**	**1**	**0**
4.	Prin intermediul formularului online	**1**	**1**	**0**
5.	Prin fax	**0**	**0**	**0**
6.	Prin poștă	**0**	**0**	**0**
TOTAL:		**4**	**2**	**2**

Anexa Nr. 4 la procedura -cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : SEMESTRULI I -2019

Nr.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	Plangeri nerezolvate in termen din totalul plangerilor (%)
1.	Contractarea energiei	**9**	**9**	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	**6590**	**6590**	0	0
3.	Ofertarea de preţuri şi tarife	**2**	**2**	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	**1038**	**1038**	0	0
5.	Asigurarea calităţii energiei	**333**	**333**	0	0
6.	Funcţionarea grupurilor de măsurare	**2900**	**2900**	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	**0**	**0**	0	0
8.	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	**0**	**0**	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	**0**	**0**	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	**2668**	**2668**	0	0
TOTAL:		**13540**	**13540**	**0**	0
din care:	**întemeiate**	**8556**	**8556**	**0**	0
	neîntemeiate	**4984**	**4984**	0	0
	nesoluţionabile	**0**	**0**	0	0

Anexa Nr. 4 la procedura -cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : SEMESTRULI I -2019

Nr.	Categorie plângeri gaze naturale	Nr. plângeri			
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	Plangeri nerezolvate in termen din totalul plangerilor (%)
1.	Contractarea energiei	**0**	**0**	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	**3**	**3**	**0**	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	**0**	**0**	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	**0**	**0**	0	0
5.	Asigurarea calității energiei	**0**	**0**	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	**1**	**1**	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:		**4**	**4**	**0**	0
din care:	**întemeiate**	**3**	**3**	**0**	0
	neîntemeiate	**1**	**1**	0	0
	nesoluționabile	**0**	**0**	0	0

Anexa Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : SEMESTRUL 1-2019

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Plângerile au fost rezolvate prin oferirea de informații cu privire la contractare	Instruire personal.
2.	Facturarea contravalorii energiei	S-au analizat reclamațiile și, după caz, s-a recomandat clienților transmiterea lunară a indexului autocitit, folosirea aplicației My Electrica, s-a intermediat relația cu oepratorul de distribuție pentru recitirea contorului și facturarea corectă pe baza informațiilor transmise de distribuitor.	S-au informat operatorii de distribuție în legătură cu erorile de citire în vederea reinstruirii personalului angrenat în activitatea de citire a echipamentelor de măsurare.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	S-a transmis oferta de preț.	Instruire personal.
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare. După primirea punctelor de vedere de la operatorii de distribuție, clienții au fost informați cu privire la măsurile dispuse de aceștia pentru reglementarea situației.	Atenționarea operatorilor de rețea în vederea asigurării continuității în alimentarea locurilor de consum.
5.	Asigurarea calității energiei	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare. După primirea punctelor de vedere de la operatorii de distribuție, clienții au fost informați cu privire la măsurile dispuse de aceștia pentru reglementarea situației.	Atenționarea operatorilor de rețea în vederea asigurării nivelului de tensiune în parametrii reglementați prin Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost transmise către operatorii de rețea, cu informarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare. S-a urmărit executarea ordinelor de serviciu de către distribuitor. S-au efectuat, dacă a fost cazul, corecții asupra consumurilor facturate. S-au formulat răspunsuri la clienți.	Verificare în laborator de metrologie a modului de înregistrare contor, înlocuirea contoarelor blocate, recalcularea consumului conform legislației în vigoare

7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au analizat prevederile contractuale. S-au înștiințat clienții cu privire la rezultatul analizei efectuate.	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	S-au formulat clienților răspunsuri prin care li s-a explicat temeiul legal	Actualizarea permanentă a paginii de internet, a materialelor informative. Instruirea personalului.
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au analizat cauzele care au generat plângerile și s-a informat clientul	Modificarea aplicației informatice și instruirea personalului.

Anexa Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : SEMESTRUL 1-2019

Nr.	Categorie plângeri gaze naturale	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Facturarea contravalorii gazelor naturale	S-au analizat plângerile și, după caz, s-a recomandat clienților folosirea aplicației My Electrica.	S-au informat operatorii de distribuție în legătură cu erorile de citire în vederea reinstruirii personalului angrenat în activitatea de citire a echipamentelor de măsurare.
2.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost transmise către operatorii de rețea, cu informarea clienților . S-au efectuat, dacă a fost cazul, corecții asupra consumurilor facturate. S-au formulat răspunsuri la clienți.	Înlocuirea contoarelor blocate, recalcularea consumului conform legislației în vigoare