

SC ENERGY GAS PROVIDER SRL
Bld Ghencea, Nr. 43B, et 3, Sector 6, Bucuresti
(in Cladirea Ghencea Business Center)
Tel.: 021. 9995; Fax: 021 25 21 950
e-mail: client@energy-gas.ro

RAPORT privind activitatea de soluționare a plângerilor

ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 2020

Nr crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		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	5	5	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	5	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	3	3	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	1	1	0
Total		14	14	0

ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: 2020

Nr crt	Categorie plangeri	Nr plangeri			
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri %
1.	Contractarea energiei	4	4	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7	7	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 furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului			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	0	0	0	0

	cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
Total		14	14	0	0
din care: întemeiate		11	11	0	0
neîntemeiate		3	3	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 2020

Nr crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Verificarea documentele transmise de catre client si incheierea contractului	Automatizari procese Instruire personal
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a identificat problema si s-a solicitat un pdvd catre operatorul de distributie . Se recomanda clientilor transmitemea indexului autocitit.	Solicitare catre operatorii de distributie pentru imbunatatirea serviciului de citire contori clienti.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	-----
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	----
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	-----
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorul de distribuție, în vederea remedierii	Informarea clienților finali de gaze naturale privind rezultatul verificărilor efectuate de operatorul de distribuție.
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	-----
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	-----
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	-----

10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	-----
-----	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Energy Gas Provider

