

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor clienților finali

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5	0	
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	181	0	
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	
5	Prin fax	4	0	
6	Prin poștă	1	0	
TOTAL		191	0	



A handwritten signature in blue ink is written over a circular blue stamp. The stamp contains the text "SOCIETATEA COMERCIALA FINMAR ENERGY S.A." and "BUCURESTI - ROMANIA".

Anexa nr. 4
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	49	49	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	107	107	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	33	33	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	2	2	0	0
TOTAL		191	191	0	0



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-analiza sesizare client -analiza mod facturare , istoric de consum, datele primite de la operatorul de masura. -transmitere solicitare catre operatorul de masura pentru corectarea datelor de facturare pe baza citirii reale. La primirea corectiei se emite factura si se transmite clientului.	S-a solicitat operatorului de masura corectarea datelor care stau la baza emiterii facturilor pentru fiecare caz, modificarea cantitatilor estimate.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat intreruperile si interventia intr-un timp cat mai scurt pentru remedierea acestora si informarea clientului.	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a elementelor de retea defecte si cuprinderea in planul de investitii a modernizarii /intaririi liniilor electrice pe care se inregistrau frecvent intreruperi.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat fluctuatii ale nivelului de tensiune+informare client.	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a cauzelor generatoare, monitare analizor in punctul de delimitare.
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-a fost informat Op. de retea asupra problemelor sesizate de client in vederea remedierii neconformitatilor	-s-a solicitat operatorului de retea interventia si remedierea problemelor sesizate de client

