

WIEE Romania SRL

ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

**Structura plângerilor în funcție de modul de
preluare și tipul clientului final**

Perioada 01.01.22-31.12.2022

Nr. Crt	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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5	1	4
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		5	1	4

ANEXA Nr. 4
la procedura-cadru

**Structura plângerilor în funcție de categorie,
concluzia analizei și respectarea termenului legal**

Perioada: 01.01.22-31.12.2022

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	0	0	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0,00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0,00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0,00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	5	5	0	0,00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0,00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0,00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0,00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0,00%
TOTAL:		5	5	0	0,00%
din care: întemeiate		3	3	0	0,00%
neîntemeiate		2	2	0	0,00%
nesoluționabile		0	0	0	0,00%

Art. 2. - (1) Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective
afereente categoriilor de plângeri**

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	nu e cazul	nu e cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	nu e cazul	nu e cazul
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	nu e cazul	nu e cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	nu e cazul	nu e cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	nu e cazul	nu e cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Facturare consum eronat conform citiri OD	comunicare DSR / DelgazGrid si solutionare prin citire index corect
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu e cazul	nu e cazul
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	nu e cazul	nu e cazul
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	nu e cazul	nu e cazul
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	nu e cazul	nu e cazul

Art. 2. - (1) Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei furnizate;

- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.