

## Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada:01.01.2022 - 31.12.2022

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	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	8	8	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Director General  
ing.Cristian Mosessoehn

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

Perioada:01.01.2022 - 31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr.plangeri			Plangeri rezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	100%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	8	8	0	100%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	100%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	100%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	100%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	100%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	100%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	100%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	100%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	100%
<b>TOTAL:</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>din care: intemeiate</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>neintemeiate</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

**Director General**  
**ing.Cristian Mosessohn**

**SC MMDATA SRL**  
**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

ANEXA NR.5  
la procedura-cadru

**Perioada:01.01.2022 - 31.12.2022**

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei	-rectificare sold factura in programul informatic --retransmitere factura prin e-mail- explicarea modului de facturare si a prevederilor legale de facturare-	Facturile au fost corect intocmite, nu au fost refacute in urma sesizarilor- update sistem informatic,corectare sold-retransmite factura
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
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	-	-

**Director General**  
**ing.Cristian Mosessohn**