

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

Perioada:01.01.2022 - 30.06.2022

| 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 | 6 | 6 | 0 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 6 | 6 | 0 |

Director General
ing.Cristian Mosessoehn

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

Perioada:01.01.2022 - 30.06.2022

| 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 | 6 | 6 | 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% |
| TOTAL: | | 6 | 6 | 0 | 100% |
| din care: intemeiate | | 0 | 0 | 0 | 100% |
| neintemeiate | | 6 | 6 | 0 | 100% |
| nesolutionabile | | 0 | 0 | 0 | 100% |

Director General
ing.Cristian Mosessoehn

SC MMDATA SRL**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri***ANEXA NR.5**la procedura-cadru***Perioada:01.01.2022 - 30.06.2022**

| Nr. crt. | Categorie plangeri | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|----------|--|---|--|
| 1 | Contractarea energiei | - | - |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei | explicarea modului de facturare si a prevederilor legale de facturare | facturile au fost corect intocmite,nu au fost refacute in urma sesizarilor |
| 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