

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

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

Perioada 01.07.2023-31.12.2023

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 email	7	0	7
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		7	0	7

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

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

Perioada 01.07.2023-31.12.2023

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

nesolutionabile	0	0	0	0
-----------------	---	---	---	---

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.07.2023-31.12.2023

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	ajustare baza de date si formatare fisiere de calcul cf.instructiuni clienti	n/a
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	n/a	n/a
3	Ofertarea de preturi si tarife	n/a	n/a
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	transmitere informari/sesizari catre distributii in vederea solutionarii cauzelor;facilitarea intalnirilor intre clienti-distributie	n/a
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	n/a	n/a
6	Functionarea grupurilor de masura	informare distributie privind necesitatea verificarii contorilor	n/a
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	n/a	n/a
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	n/a	n/a
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	n/a	n/a
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	n/a	n/a