

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

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

Perioada 01.01.2024-31.12.2024

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	8	0	8
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		8	0	8

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

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

Perioada 01.01.2024-31.12.2024

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	1	1	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	6	6	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masura	0	0	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:		8	8	0	0
din care:	intemeiate	3	3	0	0
	neintemeiate	5	5	0	0
	nesolutionabile	0	0	0	0

Furnizor: VERBUND WIND POWER ROMANIA

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2024-31.12.2024

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	transmitere informatii solicitate de catre client	n/a
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	inaintare raspuns privind cererea transmisa	n/a
3	Ofertarea de preturi si tarife	n/a	n/a
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	informare distributie privind necesitatea verificarii sesizarii transmise	n/a
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	n/a	n/a
6	Functionarea grupurilor de masura	n/a	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