

Furnizor: THREE WINGS SRL

Anul 2016

**STRUCTURA PLÂNGERILOR ÎN FUNCȚIE DE MODUL DE PRELUARE ȘI TIPUL
CLIENTULUI FINAL**

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

| 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 | 2 | 1 | 1 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 10 | 1 | 9 |
| 4. | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin poștă | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL: | | 13 | 2 | 11 |

Furnizor: THREE WINGS SRL

Anul 2016

**STRUCTURA PLÂNGERILOR ÎN FUNCȚIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI
ȘI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL**

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

| Nr. Crt. | Categorie plângere | 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% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 6 | 6 | 0 | 0% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 2 | 2 | 0 | 0% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsură | 4 | 4 | 0 | 0% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 1 | 1 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 13 | 13 | 0 | 0% |
| Din care: întemeiate | | 13 | 13 | 0 | 0% |
| neîntemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0% |
| nesoluționate | | 0 | 0 | 0 | 0% |

Furnizor: THREE WINGS SRL

Anul 2016

**SINTEZA MODULUI DE SOLUȚIONARE ȘI MĂSURILE CORECTIVE AFERENTE
CATEGORIILOR DE PLÂNGERI**

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

| Nr. Crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|--|---|
| 1 | Contractarea energiei | - | - |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Verificarea și corectarea valorilor eronate, inclusiv prin implicarea Operatorului de Rețea în cazul sesizării unei valori eronate a indexului. | S-a solicitat Operatorului de Rețea efectuarea corectă a citirii indexului |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | Transmiterea unei sesizări către Operatorul de Rețea pentru justificarea întreruperilor și transmiterea răspunsului către consumator; Informarea consumatorilor privind întreruperile programate se realizează prin publicarea pe pagina de internet www.nextenergy.ro | S-a solicitat Operatorului de Rețea analiza sesizărilor și acordarea, după caz, a despăgubirilor aferente |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsură | Transmiterea unei sesizări către Operatorul de Rețea pentru verificarea grupurilor de masura și remedierea situației; Transmiterea răspunsului către consumator; | S-a solicitat Operatorului de Rețea remedierea situației adresate și retransmiterea datelor de masura; |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | - | - |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | - | - |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | - | - |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | Consumatorul a primit de la vechiul furnizor facturi aferente consumului curent; Transmiterea unei sesizări către vechiul furnizor și solicitarea stornării facturilor în cauza; | S-a solicitat vechiului furnizor emiterea facturilor storno |