

Furnizor: THREE WINGS SRL

Anul 2015

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

Perioada: 01.01.2015 – 31.12.2015

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	5	0	5
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	16	0	16
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		21	0	21

Furnizor: THREE WINGS SRL

Anul 2015

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

Perioada: 01.01.2015 – 31.12.2015

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	9	9	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	6	6	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsură	0	0	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	5	5	0	0%
TOTAL		21	21	0	0%
Din care: întemeiate		20	20	0	0%
neîntemeiate		1	1	0	0%
nesoluționate		0	0	0	0%

Furnizor: THREE WINGS SRL

Anul 2015

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

Perioada: 01.01.2015 – 31.12.2015

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 pentru modificarea proceselor verbale în cazul sesizării unei valori eronate a 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	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Transmiterea unei sesizări către Operatorul de Rețea pentru justificarea fluctuațiilor de tensiune și comunicarea răspunsului către consumator.	-
6	Funcționarea grupurilor de măsură	-	-
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	Solicitarea Operatorului de Distribuție a contractului de distribuție; Adăugarea de informații suplimentare pe factură. Transmiterea sesizărilor către Operatorul de distribuție.	-