

Furnizor: THREE WINGS SRL

Sem II anul 2016

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

Perioada: 01.07.2016 – 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	3	1	2
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		5	2	3

Furnizor: THREE WINGS SRL

Sem II anul 2016

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

Perioada: 01.07.2016 – 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	1	1	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsură	2	2	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		5	5	0	0%
Din care: întemeiate		5	5	0	0%
neîntemeiate		0	0	0	0%
nesoluționate		0	0	0	0%

Furnizor: THREE WINGS SRL

Sem II anul 2016

SINTEZA MODULUI DE SOLUȚIONARE ȘI MĂSURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLÂNGERI

Perioada: 01.07.2016 – 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