

## Enel Energie - Anexa 3

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I			Semestrul II			Total		
		Nr. plangeri			Nr. plangeri			Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	281	265	16	242	235	7	523	500	23
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,323	1,232	91	1,149	1,059	90	2,472	2,291	181
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,037	796	241	719	562	157	1,756	1,358	398
4	Prin intermediul formularului on-line	185	168	17	133	125	8	318	293	25
5	Prin fax	33	26	7	21	18	3	54	44	10
6	Prin posta	35	32	3	18	16	2	53	48	5
<b>Total</b>		<b>2,894</b>	<b>2,519</b>	<b>375</b>	<b>2,282</b>	<b>2,015</b>	<b>267</b>	<b>5,176</b>	<b>4,534</b>	<b>642</b>

## Enel Energie - Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,571	1,459	112	7%	1,303	1,207	96	7%	2,874	2,666	208	7%
2	Facturarea contravalorii gazelor	312	218	94	30%	288	284	4	1%	600	502	98	16%
3	Ofertarea de preturi si tarife	5	5	0	0%	8	8	0	0%	13	13	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	35	31	4	11%	66	65	1	2%	101	96	5	5%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	2	0	0%	1	1	0	0%	3	3	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0				0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0				0	0	0		0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0				0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	4	3	1	25%	8	8	0	0%	12	11	1	8%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	935	829	106	11%	518	509	9	2%	1,453	1,338	115	8%
<b>Total</b>		<b>2,864</b>	<b>2,547</b>	<b>317</b>	<b>11%</b>	<b>2,192</b>	<b>2,082</b>	<b>110</b>	<b>5%</b>	<b>5,056</b>	<b>4,629</b>	<b>427</b>	<b>8%</b>
din care	intemeiate	2,163	1,859	304		1,623	1,521	102		3,786	3,380	406	
	neintemeiate	674	661	13		534	528	6		1,208	1,189	19	
	nesolutionabile	27	27	0		35	33	2		62	60	2	

## Enel Energie - Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	perfectare contract/rezilire contract	dezvoltarea canalelor de primire a documentatiei pentru intocmire /reziliere contract	perfectare contract/rezilire contract/rezilire contract	propuneri privind sesiuni de reinstruire a personalului , pentru a evita posibile erori umane/dezvoltarea canalelor de primire a documentatiei pentru intocmire /reziliere contract
2	Facturarea contravalorii gazelor	confirmarea citirilor/emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiate in factura	confirmarea citirilor/emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiate in factura
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	informare client privind componentele care intra in pretul final al energiei electrice	analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	informare client privind componentele care intra in pretul final al energiei electrice/reofertarea clientilor
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	Remediere incident	nu e cazul	Remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor	Remediere incident	nu e cazul	Remediere incident	nu e cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Solicitare client executata de catre OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client	Solicitare client executata de catre OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	atentionare partener transmitere facturi/alocare plata conform solicitare client/emitere factura	1.informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor 2.intalniri cu departamentele responsabile din cadrul FUJ pentru analiza problematilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru	atentionare partener transmitere facturi/alocare plata conform solicitare client/emitere factura	1.informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor 2.intalniri cu departamentele responsabile din cadrul FUJ pentru analiza problematilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru