

**Enel Energie Muntenia - Anexa 3**

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I Nr. plangeri			Semestrul II Nr. plangeri			Total 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	234	223	11	282	267	15	516	490	26
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	728	668	60	565	534	31	1,293	1,202	91
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,048	978	70	979	912	67	2,027	1,890	137
4	Prin intermediul formularului on-line	202	188	14	156	144	12	358	332	26
5	Prin fax	53	51	2	45	41	4	98	92	6
6	Prin posta	29	28	1	23	21	2	52	49	3
<b>Total</b>		<b>2,294</b>	<b>2,136</b>	<b>158</b>	<b>2,050</b>	<b>1,919</b>	<b>131</b>	<b>4,344</b>	<b>4,055</b>	<b>289</b>

**Enel Energie Muntenia - Anexa 4**

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total
			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal			Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,441	1,370	71	5%	1,420	1,356	64	5%	2,861	2,726	135	5%
2	Facturarea contravalorii gazelor	203	153	50	25%	257	256	1	0%	460	409	51	11%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0				5	3	2	40%	5	3	2	40%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	17	16	1	6%	17	17	0	0%	34	33	1	3%
5	Asigurarea calitatii gazelor	0				4	4	0	0%	4	4	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	2	2	0	0%	9	7	2	22%	11	9	2	18%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	601	513	88	15%	269	262	7	3%	870	775	95	11%
<b>Total</b>		<b>2,264</b>	<b>2,054</b>	<b>210</b>	<b>9%</b>	<b>1,981</b>	<b>1,905</b>	<b>76</b>	<b>4%</b>	<b>4,245</b>	<b>3,959</b>	<b>286</b>	<b>7%</b>
din care	intemeiate	1,612	1,411	201		1,300	1,239	61		2,912	2,650	262	
	neintemeiate	630	621	9		648	634	14		1,278	1,255	23	
	nesolutionabile	22	22	0		33	32	1		55	54	1	

**Enel Energie Muntenia - 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/reziliere contract	dezvoltarea canalelor de primire a documentatiei pentru intocmire /reziliere contract	perfectare contract/reziliere contract	proponeri 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	emitere factura	informare clienti privind principiile de facturare	emitere factura	informare clienti privind principiile de facturare
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-	analizarea componentelor pretului final al gazelor	informare client privind componentele care intra in pretul final al gazelor
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
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	solicitari client executate de OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client	solicitari client executate de 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	informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor	atentionare partener transmitere facturi/alocare plata conform solicitare client	informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor