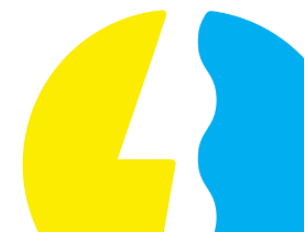


Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01 - 31.12.2019

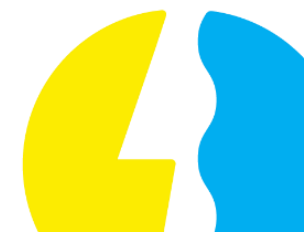
Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
0	1	2	3	11
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
	TOTAL	0	0	0



Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.01 - 31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvare in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvare in termen legal	Nerezolvare in termenul legal	
0	1	2	3	11	12
1	Contractarea energiei	0	0	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	0	0	0	0.00%
9	Rezolvarea plabgerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0.00%
10	Rezolvarea altor palngeri ale clientilor finali	0	0	0	0.00%
TOTAL:		0	0	0	0.00%
din care: intemeiate		0	0	0	0.00%
neintemeiate		0	0	0	0.00%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%



Sinteza modului de solutionare si masurile colective aferente categoriilor de plangeri

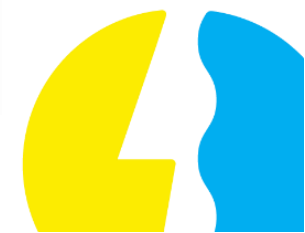
Perioada: 01.01 - 31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solitionare	Masuri colective
0	1	2	3
1	Contractarea energiei	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
3	Ofertarea de preturi si tarife	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
6	Functionarea grupului de masurare	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorilor, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Nu a fost cazul	Nu a fost cazul

Braşov

Braşov, Str. Iuliu Maniu
nr. 43, et. 7, birou. 720
E-mail: office@elcata.ro
Fax: 0372 893 893
Tel: 0730 903 144
www.elcata.ro

Administrator
Frunză Danuț





Energie vie!

Braşov, Str. Iuliu Maniu
nr. 43, et. 7, birou. 720
E-mail: office@elcata.ro
Fax: 0372 893 893
Tel: 0730 903 144
www.elcata.ro

