

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 30 iunie 2015

| Nr. crt. | Modul de preluare al plângerilor | Număr plângeri | | |
|--------------|---|----------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 234 | 220 | 14 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 1818 | 1590 | 228 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | | | |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 357 | 320 | 37 |
| 5 | Prin fax | 37 | 25 | 12 |
| 6 | Prin poștă | 21 | 20 | 1 |
| Total | | 2467 | 2175 | 292 |

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 30 iunie 2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Total | Număr plângeri | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|--------------|--|-------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | 76 | 76 | | |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 1283 | 1283 | | |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 57 | 57 | | |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 488 | 488 | | |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 1 | 1 | | |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 216 | 216 | | |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 2 | 2 | | |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 0 | 0 | | |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | | |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 344 | 344 | | |
| TOTAL | | 2467 | 2467 | | |
| din care | întemeiate | 793 | 793 | | |
| | neîntemeiate | 1674 | 1674 | | |
| | nesoluționabile | 0 | 0 | | |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 30 iunie 2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|--|
| 1 | Contractarea energiei | verificare documente | corectare nume, adresă/reziliere contract/ |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | transmis răspuns către client însoțit | stornare factură/eliberare factură |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | renegocieri | modificari conf.legislatiei |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | reluare furnizare | corectare index |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | recalculare factură | schimbare contor/recitit contorul |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | verificare documente | reziliere contract |
| 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 | recalculare factură/efectuare de verificări/revizii/reluarea furnizării | stornare penalități/reprogramare efectuare serviciu/reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare |

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 30 iunie 2015

| Nr. crt. | Modul de preluare al plângerilor | Număr plângeri | | |
|--------------|---|----------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | - | - | - |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | - | - | - |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 1 | - | 1 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | - | - | - |
| 5 | Prin fax | - | - | - |
| 6 | Prin poștă | 4 | - | 4 |
| Total | | 5 | - | 5 |

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 30 iunie 2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Total | Număr plângeri | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|--------------|--|-------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | 4 | 4 | 0 | 0 |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - | - | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | - | - | - | - |
| 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 | - | - | - | - |
| TOTAL | | 5 | 5 | - | - |
| din care | întemeiate | 2 | 2 | - | - |
| | neîntemeiate | 3 | 3 | - | - |
| | nesoluționabile | 0 | 0 | - | - |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 30 iunie 2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|--------------------------------|---------------------------|
| 1 | Contractarea energiei | 4 | Reluare furnizare energie |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 1 | Stornare factura |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | - | - |
| 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 | - | - |