

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2018

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	1,328	1,224	104
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8,242	7,774	468
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,684	1,453	231
4	Prin intermediul formularului on-line	4,170	3,849	321
5	Prin fax	217	189	28
6	Prin poștă	31	31	-
Total		15,672	14,520	1,152

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	512	512		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	10,544	10,513	31	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	9	9		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1,773	1,773		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	47	46	1	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1,024	989	35	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	14	14		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	6	6		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2	2		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1,741	1,729	12	
TOTAL		15,672	15,593	79	-
din care	întemeiate	4,826	4,798	28	
	neîntemeiate	10,834	10,783	51	
	nesoluționabile	12	12		

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	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	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	informare clienti cf cerinte legale	informare clienti cf cerinte legale
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2018

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	14	13	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	49	42	7
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	319	296	23
4	Prin intermediul formularului on-line	85	75	10
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin poștă	9	4	5
Total		477	430	47

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2018

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	32	32		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	325	289	36	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0			
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	6	6		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	17	8	9	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	33	33		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0			
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0			
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0			
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	64	64		
TOTAL		477	432	45	0
din care	întemeiate	97	75	22	
	neîntemeiate	380	357	23	
	nesoluționabile				



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	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	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	informare clienti cf cerinte legale	informare clienti cf cerinte legale
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati// reprogramare reluare furnizare/