

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2019

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	924	848	76
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9,394	8,769	625
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,383	878	505
4	Prin intermediul formularului on-line	3,971	3,601	370
5	Prin fax	98	89	9
6	Prin poștă	13	13	-
	Total	15,783	14,198	1,585

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2019

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	88	88	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	11,712	11,673	39	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	3	2	1	33%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1,473	1,472	1	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	54	53	1	2%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1,652	1,576	76	5%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	16	16	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	785	769	16	2%
TOTAL		15,783	15,649	134	1%
din care	întemeiate	10,277	10,199	78	1%
	neîntemeiate nesoluționabile	5,506	5,450	56	1%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contrac
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura 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		
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		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborar e 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 2019

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	56	50	6
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	115	104	11
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	91	50	41
4	Prin intermediul formularului on-line	184	148	36
5	Prin fax	13	9	4
6	Prin poștă	1	1	0
Total		460	362	98

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2019

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	10	9	1	10%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	288	234	54	19%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	1	0	1	100%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	62	62		0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	16	14	2	13%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	56	21	35	63%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	3	2	1	33%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	22	13	9	41%
TOTAL		460	357	103	22%
din care	întemeiate	182	179	3	2%
	neîntemeiate	278	178	100	36%
	nesoluționabile				

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2019

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		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborar e cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/