

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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	641	594	47
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6,721	6,332	389
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	586	421	165
4	Prin intermediul formularului on-line	2,998	2,718	280
5	Prin fax	43	39	4
6	Prin poștă	43	36	7
Total		11,032	10,140	892

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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	253	253		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7,471	7,448	23	0.31%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	128	128		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1,625	1,625		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	35	35		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	884	865	19	2.15%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	13	13		
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	613	605	8	1.31%
TOTAL		11,032	10,982	50	0.45%
din care	întemeiate	7,654			
	neîntemeiate	3,376			
	nesoluționabile	2			

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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 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	preluare in portofoliu	sesizare Anre, furnizor
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	acordare aj. incalzire	acordare aj. Incalzire
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 iulie - 31 decembrie 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	142	137	5
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	215	200	15
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	91	59	32
4	Prin intermediul formularului on-line	317	293	24
5	Prin fax	13	13	0
6	Prin poștă	1	1	0
Total		779	703	76

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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	25	25		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	495	461	38	7.68%
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	85	85		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	24	21	10	41.67%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	129	101	36	27.91%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1		
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	20	20	1	
TOTAL		779	714	85	10.91%
din care	întemeiate	230	214	16	6.96%
	neîntemeiate nesoluționabile	549	480	69	12.57%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/