

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2020

| 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 | 420 | 382 | 38 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 410 | 385 | 25 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 715 | 520 | 195 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 4,178 | 3,852 | 326 |
| 5 | Prin fax | 10 | 5 | 5 |
| 6 | Prin poștă | 62 | 54 | 8 |
| | Total | 5,795 | 5,198 | 597 |

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2020

| 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 | 303 | 301 | 2 | 1% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 3,780 | 3,753 | 27 | 1% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 12 | 12 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 131 | 130 | 1 | 1% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 47 | 43 | 4 | 9% |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 1,112 | 1,077 | 35 | 3% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 4 | 4 | 0 | 0% |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 4 | 4 | 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 | 402 | 393 | 9 | 2% |
| TOTAL | | 5,795 | 5,717 | 78 | 1% |
| din care | întemeiate | 1,272 | 1,261 | 11 | 1% |
| | neîntemeiate | 4,520 | 4,453 | 67 | 1% |
| | nesoluționabile | 3 | 3 | 0 | 0% |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2020

| 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.solicitare | 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 2020

| 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 | 80 | 78 | 2 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 307 | 284 | 23 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 104 | 60 | 44 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 429 | 389 | 40 |
| 5 | Prin fax | 1 | 1 | 0 |
| 6 | Prin poștă | 1 | 0 | 1 |
| Total | | 922 | 812 | 110 |

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2020

| 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 | 36 | 35 | 1 | 3% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 640 | 606 | 34 | 5% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 1 | 1 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 99 | 98 | 1 | 1% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 26 | 20 | 6 | 23% |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 91 | 61 | 30 | 33% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 1 | 1 | 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 | 28 | 26 | 2 | 7% |
| TOTAL | | 922 | 848 | 74 | 8% |
| din care | întemeiate | 356 | 353 | 3 | 1% |
| | neîntemeiate | 565 | 494 | 71 | 13% |
| | nesoluționabile | 1 | 1 | 0 | 0% |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2020

| 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/ |