



ELECTRICITATE

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 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	207	203	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	624	586	38
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	252	126	126
4	Prin intermediul formularului on-line	858	794	64
5	Prin fax	1	1	0
6	Prin poștă	6	5	1
Total		1948	1715	233



ELECTRICITATE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 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	69	65	4	5.80%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1277	1221	56	4.39%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	1	1	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	218	217	1	0.46%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	64	52	12	18.75%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	259	200	59	22.78%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	1	1	0	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2	2	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	57	54	3	5.26%
TOTAL		1948	1813	135	
din care	întemeiate	721			
	neîntemeiate	1226			
	nesoluționabile	1			



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatie data intrare in vigoare ctr/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta in valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare discount/beneficii refacuta	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/modifi care instalatie/	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari despagubiri)	raspuns catre client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul, transmis bon miscare contor
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/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/