

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	
din care	întemeiate	356	353	3	
	neîntemeiate	565	494	71	
	nesoluționabile	1	1		

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/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/mo dificare 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/