

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	6,028	5,729	299
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		11,413	10,542	871

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	347	345	2	1%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	8024	7997	27	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	15	15	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	952	951	1	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	53	49	4	8%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1143	1108	35	3%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	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	867	858	9	1%
TOTAL		11413	11335	78	
din care	întemeiate	6798			
	neîntemeiate	4612			
	nesoluționabile	3			

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/explicatii continut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere raspuns /clauze cf oferta selectata 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/declansare sensor/fisa neconforma	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare electrovana/refacere revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigilii
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		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura