

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2021

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	444	415	29
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5656	5416	240
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	485	393	92
4	Prin intermediul formularului on-line	2782	2654	128
5	Prin fax	1	1	0
6	Prin poștă	61	57	4
<b>Total</b>		<b>9429</b>	<b>8936</b>	<b>493</b>

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2021

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	304	298	6	2%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6160	6147	13	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	341	335	6	2%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	32	31	1	3%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1348	1296	52	4%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	0	0%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	3	3	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1240	1227	13	1%
<b>TOTAL</b>		9429	9338	91	1%
din care	întemeiate	6474	6435	39	1%
	neîntemeiate	2954	2902	52	2%
	nesoluționabile	1	1	0	0%

## Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii contint 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 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	-	-
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 sigillii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	confirmare OR intrare in portofoliu	informat OR
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	S-a transmis mesajul la OR/furnizor vechi	info client
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