



ELECTRICITATE

Anexa 3

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	94	91	3
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	586	567	19
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	133	52	81
4	Prin intermediul formularului on-line	290	281	9
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	3	2	1
Total		1106	993	113



ELECTRICITATE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2021

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	28	28	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	855	804	51	6%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	68	68	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	47	47	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	68	64	4	6%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	2	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	1	1	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	37	36	1	3%
TOTAL		1106	1050	56	5%
din care	întemeiate	611	602	9	1%
	neîntemeiate	495	448	47	9%
	nesoluționabile	0	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/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 proгноza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/ modificare 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	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/reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare alimentare energie