

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 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	203	196	7
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1499	1451	48
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	291	140	151
4	Prin intermediul formularului on-line	618	597	21
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	5	4	1
Total		2616	2388	228

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 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	85	83	2	2.35%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1955	1850	105	5.37%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	172	170	2	1.16%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	150	146	4	2.67%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	162	148	14	8.64%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	4	4	0	0.00%
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	18	18	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	70	69	1	1.43%
TOTAL		2616	2488	128	4.89%
din care	întemeiate	1348	1321	27	2.00%
	neîntemeiate	1266	1165	101	7.98%
	nesoluționabile	2	2	0	0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 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 prognoza 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
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;	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	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 furnizare/