



ELECTRICITATE

Anexa 3

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

Perioada: 1 iulie - 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	109	105	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	913	884	29
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	158	88	70
4	Prin intermediul formularului on-line	328	316	12
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	2	2	0
	Total	1510	1395	115

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

Perioada: 1 iulie - 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	57	55	2	4%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1100	1046	54	5%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	104	102	2	2%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	103	99	4	4%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	94	84	10	11%
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	17	17	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	33	33	0	0%
TOTAL		1510	1438	72	5%
din care	întemeiate	737	719	18	2%
	neîntemeiate	771	717	54	7%
	nesoluționabile	2	2	0	0%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 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/modificarea 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 furnizare/