

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 | 886 | 840 | 46 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 10157 | 9803 | 354 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 935 | 770 | 165 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 5236 | 5031 | 205 |
| 5 | Prin fax | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Prin poștă | 130 | 122 | 8 |
| Total | | 17347 | 16568 | 779 |

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 | 1291 | 1272 | 19 | 1.47% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 10440 | 10415 | 25 | 0.24% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 615 | 609 | 6 | 0.98% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 84 | 79 | 5 | 5.95% |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 2480 | 2404 | 76 | 3.06% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 19 | 19 | 0 | 0.00% |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 20 | 20 | 0 | 0.00% |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 3 | 3 | 0 | 0.00% |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 2395 | 2371 | 24 | 1.00% |
| TOTAL | | 17347 | 17192 | 155 | 0.89% |
| din care | întemeiate | 11388 | 11334 | 54 | 0.47% |
| | neîntemeiate | 5950 | 5849 | 101 | 1.70% |
| | nesoluționabile | 9 | 9 | 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/explicatii contin 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 | | |
| 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 | 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 |