

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2022

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	40	39	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2002	1956	46
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	88	60	28
4	Prin intermediul formularului on-line	192	182	10
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	4	4	0
Total		2326	2241	85

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2022

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	22	22	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1951	1938	13	0.67%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	94	94	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	46	43	3	6.52%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	183	171	12	6.56%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	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	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	29	28	1	3.45%
TOTAL		2326	2297	29	1.25%
din care	întemeiate	1560	1560	0	0.00%
	neîntemeiate	766	737	29	3.79%
	nesoluționabile	0	0	0	



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	documente/explicație data intrare în vigoare ctr/reluare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații oferta în valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns către client însoțit de factura/corecție index de preluare	stornare factura/ eliberare factura/explicație discount/facturare cf prognoza transmisă de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/modificare instalație/	colaborare cu OR corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD (pene curent, variații)	răspuns către client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul, transmis bon
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
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	explicații cu privire la OUG 27	detalii legislative clarificative
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizării/colaborarea cu OR	stornare penalități / reprogramare reluare furnizare/