



ELECTRICITATE

Anexa 3

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

Perioada: 1 iulie - 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	18	18	
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	710	685	25
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	23	17	6
4	Prin intermediul formularului on-line	46	44	2
5	Prin fax	-		
6	Prin poștă	-		
	<b>Total</b>	<b>797</b>	<b>764</b>	<b>33</b>



ELECTRICITATE

Anexa 4

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	6	6	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	599	599	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife			
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	50	50	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	19	19	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	110	110	0%
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	1	1	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	12	12	0%
<b>TOTAL</b>		<b>797</b>	<b>797</b>	<b>0%</b>
din care	întemeiate	667	667	0%
	neîntemeiate	130	130	0%
	nesoluționabile			

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2022

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/facturare clienti prosumatori
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente /modificare instalatie/	colaborare cu OR/ 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		
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	explicatii cu privire la OUG 27	detalii legislative clarificative
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OR	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/