

## 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	199	186	13
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3525	3436	89
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	180	151	29
4	Prin intermediul formularului online	677	636	41
5	Prin fax	5	5	0
6	Prin poștă	20	17	3
<b>Total</b>		4606	4431	175

## 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	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	84	84		0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3,348	3,348		0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-			0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	151	151		0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	30	30		0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	585	585		0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	3	3		0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	19	19		0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	11	11		0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	375	374	1	0.27%
<b>TOTAL</b>		4,606	4,605	1	0.02%
din care	întemeiate	3633	3633		0.00%
	neîntemeiate	972	971	1	0.10%
	nesoluționabile	1	1		0.00%

## 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/explicatii contint 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	transmis raspuns catre client insotit	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	furnizare/declansare	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare
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	schimbare contor, corectii serii inversate
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
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	preluare index pe perioada de nefunctionare robot, acordare ajutoare de incalzire	update al platformelor online in afara orelor de program, acordarea de ajutoare de incalzire
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