



ELECTRICITATE

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2023

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	8	8	-
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	749	708	41
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	55	5	50
4	Prin intermediul formularului on-line	17	16	1
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	2		2
	Total	831	737	94

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2023

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	5	5	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	724	724	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	1	1	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	41	41	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	10	10	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	35	35	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	1	1	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	14	14	0	0%
TOTAL		831	831	0	0%
din care	întemeiate	653			
	neîntemeiate	178			
	nesoluționabile				

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	documente/explicatie data intrare in transmis raspuns	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	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate reluare	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	furnizare/deranjamente/modificari solicitare puncte	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	de vedere de la OSD(pene curent, variatii	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	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/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/