

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	139	135	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3,764	3,673	91
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	141	86	55
4	Prin intermediul formularului on-line	537	502	35
5	Prin fax	3	3	
6	Prin poștă	23	22	1
	Total	4,607	4,421	186

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2023

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	33	33	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3,681	3,681	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	87	87	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	23	23	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	478	478	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	15	15	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	287	287	0	0%
TOTAL		4,607	4,607	-	0%
din care	întemeiate	3,913	3,913	0	0%
	neîntemeiate nesoluționabile	694	694		0%



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/explicații conțin oferta/discount/ob	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns, 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 de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/declansare re-sensur/fixa	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	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigilii
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/colaborar e cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura