



ELECTRICITATE

Anexa 3

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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	12	12	
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6	5	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	760	695	65
4	Prin intermediul formularului on-line	4	4	
5	Prin fax	-		
6	Prin poștă	3	2	1
Total		785	718	67



ELECTRICITATE

Anexa 4

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 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	2	2		0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	648	648		0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	68	68		0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	16	16		0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	35	35		0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1		0%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	1	1		0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	14	14		0%
TOTAL		785	785		0%
din care	întemeiate	729	729		0%
	neîntemeiate	55	55		0%
	nesoluționabile	1	1		0%



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2023

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
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/modific are instalatie/	colaborare cu OSD/ 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	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/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/