

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri			Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic			Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	80	76	4	1	Contractarea energiei	61	61		0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1075	1,052	23	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1,107	1,107		0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	206	104	102	3	Ofertarea de prețuri și tarife				0%
4	Prin intermediul formularului on-line	162	149	13	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	81	81		0%
5	Prin fax	1	1	-	5	Asigurarea calității energiei furnizate	20	20		0%
6	Prin poștă	2	2	-	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	93	93		0%
Total		1,526	1,384	142	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				0%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	164	164		0%
TOTAL		1,526					1,526	0		0%
din care						Intemeiate	752	752	0	0%
						neintemeiate	774	774	0	0%
						nesoluzioniabile		0		0%

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicație data intrare în vigoare ctri/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații oferta în valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns către client însoțit de factura/corecție index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare discount/beneficii refacuta	stornare factura/ eliberare factura/explicație discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis răspuns către client însoțit de oferta de prețuri	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/m odificare instalatiei	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari despagubiri)	răspuns către 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/