

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri			Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic				Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor				1	Contractarea energiei				0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4	3	1	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4			0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1		1	3	Ofertarea de prețuri și tarife				0%
4	Prin intermediul formularului on-line	1		1	4	Continuitatea în alimentarea cu energie				0%
5	Prin fax				5	Asigurarea calității energiei furnizate				0%
6	Prin poștă				6	Funcționarea grupurilor de măsurare				0%
Total		6	3	3	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	2			0%
TOTAL		6					6	0	0	0%
din care						Intemeiate	3	0	0	0%
						neIntemeiate	3	0	0	0%
						nesoluționabile				

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicații conținut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stomare 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 sensor/fisa neconforma	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 în teren-suspiciuni intervenții neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corecții serii inversate recitit contorul, aplicat siglii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	preluare în portofoliu	sesizare Anne, 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 Veritrev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizari/colaborare cu OSD	stomare penalitati/ reprogramare efectuare servicii/ reprogramare reluare furnizare/stomare taxe depasire/acces in cont AOL, acces securizat la factura