

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri			Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Cliet final casnic	Cliet final noncasnic				Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	319	304	15	1	Contractarea energiei	32			0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3033	2996	37	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2,171			0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	283	244	39	3	Ofertarea de prețuri și tarife				0%
4	Prin intermediul formularului on-line	703	665	38	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	95			0%
5	Prin fax	3	3	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	7			0%
6	Prin poștă	14	14	0	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	577			0%
Total		4355	4226	129	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				0%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare,	12			0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2			0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1,459			0%
TOTAL		4355					4355	0	0	0%
din care						Intermedie	3035	0	0	0%
						neintermedie	1320	0	0	0%
						nesolubile				

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii continut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire 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 revizii
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 neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigilii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	preluare in 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 Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizant/colaborar e cu OSD	stomare penalitati/ reprogramare efectuare servicii/ reprogramare reluare furnizare/stomare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura