

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	
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	319	304	15	1	Contractarea energiei	32	32	0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3033	2996	37	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2,171	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	Continutitatea în alimentarea cu energie	95	95	0%
5	Prin fax	3	3	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	7	7	0%
6	Prin poștă	14	14	0	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	577	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	12	0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2	2	0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1,459	1,459	0%
TOTAL		4355	4226	129			4355	4355	0 0%
din care						Intemeiate	3035	3035	0 0%
						neintemeiate	1320	1320	0 0%
						nesoluționabile			

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicații conțin oferte/discuții/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns, corectie autocitire către client însoțit, explicații fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere răspuns iclauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis răspuns către client însoțit de doc.solicitata	informare client
4	Continutitatea 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	răspuns către 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 în 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 efectuate de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura