

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Total	Număr plângeri		Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			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	105	102	3	1	Contractarea energiei	33	33	0	0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,262	1,234	28	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1,264	1,264	0	0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	242	69	173	3	Ofertarea de prețuri și tarife	1	1	0	0%
4	Prin intermediul formularului on-line	145	129	16	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	230	230	0	0%
5	Prin fax	0	0	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	20	20	0	0%
6	Prin poștă	4	4	0	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	142	142	0	0%
Total		1,758	1,538	220	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	68	67	1	1%
					TOTAL		1,758	1,757	1	0%
					din care	Intemeiate	1,026	1,026	0	0%
						neintemeiate	732	731	1	0%
						nesoluzionabile	0	0	0	0%

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicite data intrare în vigoare ctr/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta în valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client însoțit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior acordare discount/benefic	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client însoțit de reluare furnizare/deranjamente/modificări instalație	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	solicitare puncte de vedere de la OSD (pene curent, variații tensiune, solicitări despagubiri)	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	recalculare factura	scriemore contor recitit contorul, transmis bon mscare contor
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	transmis raspuns catre client însoțit de reluare furnizare/deranjamente/modificări instalație	colaborare cu OSD/ corectare index
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	transmis raspuns catre client însoțit de reluare furnizare/deranjamente/modificări instalație	colaborare cu OSD/ corectare index
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	transmis raspuns catre client însoțit de reluare furnizare/deranjamente/modificări instalație	colaborare cu OSD/ corectare index
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	transmis raspuns catre client însoțit de reluare furnizare/deranjamente/modificări instalație	colaborare cu OSD/ corectare index
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	transmis raspuns catre client însoțit de reluare furnizare/deranjamente/modificări instalație	colaborare cu OSD/ corectare index