

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	3	3	0	1	Contractarea energiei	1	1	0	0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6	6	0	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	11	11	0	0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9	7	2	3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Prin intermediul formularului on-line	12	12	0	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5	Prin fax	0	0	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Prin poștă	0	0	0	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	10	10	0	0%
Total		30	28	2	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	7	7	0	0%
					TOTAL		30	30	0	0%
					din care					
						Intemeiate	16	16	0	0%
						neIntemeiate	14	14	0	0%
						nesolționabile	0	0	0	0%

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicitații conținut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicitații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns, corectie autootire către client însoțit, explicații fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere răspuns /clauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis răspuns către client însoțit de doc.solicitare	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	răspuns către client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare în teren-suspiciuni intervenții neautorizate, contori inversați	schimbare contor, corecții 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 clienți 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 furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalități/ reprogramare efectuare servicii/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces în cont AOL, acces securizat la factura