

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	276	262	14	1	Contractarea energiei	47	47	0	0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2.998	2.965	33	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1.958	1.958	0	0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	354	299	55	3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Prin intermediul formularului on-line	1.044	987	57	4	Continutitatea în alimentarea cu energie	158	158	0	0%
5	Prin fax	3	3	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	24	24	0	0%
6	Prin poștă	15	15	0	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	513	513	0	0%
Total		4.690	4.531	159	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	8	8	0	0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienți finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	1	1	0	0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1.981	1.981	0	0%
TOTAL		4.690	4.690	0	0%					
din care		Intemeiate	3.472	3.472	0	0%				
		neintemeiate	1.218	1.218	0	0%				
		nesoluzionabile	0	0	0	0%				

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 răspuns, corectie autoclitre catre client înscuț, explicații fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere răspuns folauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis răspuns cafre client înscuț de doc.solicitate	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 revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	răspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare în teren- suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigiliu
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/colaborar e cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces în cont AOL, acces securizat la factura