

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: Anul 2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor	–	–	–
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	16	7	9
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	43	5	38
4	Prin intermediul formularului on-line	2	2	–
5	Prin fax	–	–	–
6	Prin poștă	–	–	–
TOTAL		61	14	47



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: Anul 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	12	12	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	2	2	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	36	35	1	1
5	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	0
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	4	4	0	0
TOTAL		61	60	1	1
din care: - întemeiate		52	52	1	1
- neîntemeiate		9	9	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Anul 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice	–	–
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a comunicat clientului raspunsul	Stornare factura si remitere factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	S-a luat legatura cu clientul	S-a renegociat pretul
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a comunicat clientului raspunsul	–
5	Asigurarea calității energiei furnizate	S-a comunicat clientului raspunsul	–
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a comunicat clientului raspunsul	–
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	–
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	–	–
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	–	–
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-a comunicat clientului raspunsul	Nu s-au impus

