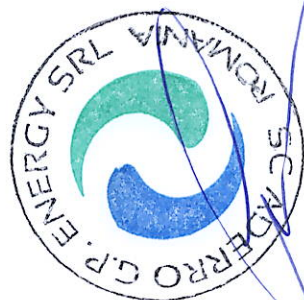


**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: Semestrul I 2019

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	1	1	–
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	32	18	14
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	23	6	17
4	Prin intermediul formularului on-line	4	4	–
5	Prin fax	–	–	–
6	Prin poștă	–	–	–
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>29</b>	<b>31</b>



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

Perioada: Semestrul I 2019

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	4	4	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	25	25		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	6	6	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	4	4	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	4	4	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		60	60		
<b>din care: - întemeiate</b>		40	40		
- neîntemeiate		20	20	0	0
- nesolutionabile		0	0	0	0



**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: Semestrul I 2019

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plângeri</b>	<b>Sinteza modului de soluționare</b>	<b>Măsuri corective</b>
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 comunicat clientului raspunsul	Nu s-au impus
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a comunicat clientului raspunsul	Solicitare OR
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Solicitare OR	Solicitare OR
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a comunicat clientului raspunsul	Solicitare OR
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-a comunicat clientului/operatorului distributie, raspunsul	–
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	S-a comunicat clientului +informare pe pagina de internet	–
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	S-a comunicat clientului +informare pe pagina de internet	–
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-a comunicat clientului raspunsul	Nu s-au impus

