

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

Perioada: Semestrul II 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 | 2            | 2                   | –                       |
| 2            | Prin intermediul unui centru de telefonie   | 42           | 29                  | 14                      |
| 3            | Prin intermediul unei adrese de e-mail  | 15           | 4                   | 11                      |
| 4            | Prin intermediul formularului on-line   | 1            | 1                   | –                       |
| 5            | Prin fax  | –            | –                   | –                       |
| 6            | Prin poștă  | –            | –                   | –                       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>61</b>    | <b>36</b>           | <b>25</b>               |



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

Perioada: Semestrul II 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  | 10           | 10                          | 0                             | 0   |
| 3                             | Ofertarea de prețuri și tarife   | 4            | 4                           | 0                             | 0   |
| 4                             | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 31           | 31                          |                               |   |
| 5                             | Asigurarea calității energiei furnizate  | 3            | 3                           | 0                             | 0   |
| 6                             | Funcționarea grupurilor de măsurare  | 7            | 7                           | 0                             | 0   |
| 7                             | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | 2            | 2                           | 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>                  |  | 49           | 49                          |                               |   |
| <b>din care: - intemeiate</b> |  | 41           | 41                          |                               |   |
| - neintemeiate                |  | 8            | 8                           | 0                             | 0   |
| - nesolutionabile             |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |



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

Perioada: Semestrul II 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<br>+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<br>+informare pe pagina de internet | –                                    |
| 10              | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali  | S-a comunicat clientului raspunsul                           | Nu s-au impus                        |

