

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2016

| Nr. crt. | Modul de preluare al plângerilor | Număr plângeri | | |
|--------------|---|----------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 1828 | 1646 | 182 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 4878 | 4483 | 395 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 276 | 184 | 92 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 3922 | 2152 | 1770 |
| 5 | Prin fax | 258 | 203 | 55 |
| 6 | Prin poștă | 256 | 197 | 59 |
| Total | | 11418 | 8865 | 2553 |

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2016

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Total | Număr plângeri | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|--------------|--|-------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | 379 | 379 | - | - |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 5578 | 5578 | - | - |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 4 | 4 | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 2861 | 2861 | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 37 | 37 | - | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 532 | 532 | - | - |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 1 | 1 | - | - |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 18 | 18 | - | - |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 4 | 4 | - | - |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 2004 | 2004 | - | - |
| TOTAL | | 11418 | 11418 | - | - |
| din care | întemeiate | 4878 | 4878 | - | - |
| | neîntemeiate | 6497 | 6497 | - | - |
| | nesoluționabile | 43 | 43 | - | - |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2016

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|--|---|
| 1 | Contractarea energiei | verificare documente | corectare nume, adresa/ reziliere contract |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta | stornare factura/ eliberare factura |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | renegocieri | modificari conform legislatiei |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | reluare furnizare | corectare index |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | recalculare factura | schimbare contor recitit contorul |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | verificare documente | reziliere contract |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | verificare cerinte legale | - |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | verificare cerinte legale | - |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii | stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/ |

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2016

| Nr. crt. | Modul de preluare al plângerilor | Număr plângeri | | |
|--------------|---|----------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | - | - | - |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | - | - | - |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | - | - | - |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 14 | - | 14 |
| 5 | Prin fax | - | - | - |
| 6 | Prin poștă | - | - | - |
| Total | | 14 | - | 14 |

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2016

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Total | Număr plângeri | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|--------------|--|-------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | 6 | 6 | - | - |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | - | - | - | - |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 6 | 6 | - | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | - | - | - | - |
| 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 | 2 | 2 | - | - |
| TOTAL | | 14 | 14 | - | - |
| din care | întemeiate | - | - | - | - |
| | neîntemeiate | 14 | 14 | - | - |
| | nesoluționabile | - | - | - | - |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2016

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|--------------------|
| 1 | Contractarea energiei | verificare documente | reziliere contract |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | - | - |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | | |
| 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 | verificare date client in sistem | - |