

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2015

| 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 | 467 | 453 | 14 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 6041 | 5535 | 506 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | | | |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 3496 | 1992 | 1504 |
| 5 | Prin fax | 209 | 176 | 33 |
| 6 | Prin poștă | 1046 | 994 | 52 |
| Total | | 11259 | 9150 | 2109 |

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2015

| 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 | 526 | 526 | | |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 5598 | 5597 | 1 | |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 3 | 3 | | |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 3305 | 3305 | | |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 43 | 43 | | |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 446 | 446 | | |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 2 | 2 | | |
| 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 | 1336 | 1336 | | |
| TOTAL | | 11259 | 11258 | 1 | |
| din care | întemeiate | 6079 | | | |
| | neîntemeiate | 5173 | | | |
| | nesoluționabile | 7 | | | |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|--|
| 1 | Contractarea energiei | verificare documente | corectare nume, adresă/reziliere contract |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | transmis răspuns către client însoțit de factura refacută | stornare factură/eliberare factură |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | renegocieri | modificări conf. legislației |
| 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 |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | verificare documente | reziliere contract |
| 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 | recalculare factură/efectuare de verificări/revizii/reluarea furnizării | stornare penalități/reprogramare efectuare serviciu/reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare |

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2015

| 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 | 17 | - | 17 |
| 5 | Prin fax | - | - | - |
| 6 | Prin poștă | 4 | - | 4 |
| Total | | 21 | - | 21 |

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2015

| 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 | 9 | 9 | - | 0% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 3 | 2 | 1 | 66,6% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 4 | 4 | - | 0% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 5 | 5 | - | 0% |
| 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 | - | - | - | - |
| TOTAL | | 21 | 20 | 1 | - |
| din care | întemeiate | 16 | - | - | - |
| | neîntemeiate | 5 | - | - | - |
| | nesoluționabile | 0 | - | - | - |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|---|
| 1 | Contractarea energiei | verificare documente | corectare nume, adresă/reziliere contract |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | transmis răspuns către client însoțit de factura refacută | stornare factură/eliberare factură |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 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 | - | - |
| 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 | - | - |