

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2018

| 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 | 912 | 845 | 67 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 8,014 | 7,668 | 346 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 1,384 | 1,069 | 315 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 2,468 | 2,260 | 208 |
| 5 | Prin fax | 72 | 62 | 10 |
| 6 | Prin poștă | 16 | 16 | - |
| Total | | 12,866 | 11,920 | 946 |

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2018

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Număr plângeri | | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|--------------|--|----------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | Total | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | 530 | 530 | 0 | 0% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 8,353 | 8,315 | 38 | 0% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 2 | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 1,997 | 1,997 | 0 | 0% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 43 | 39 | 4 | 9% |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 1,029 | 946 | 83 | 8% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 12 | 12 | 0 | 0% |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 4 | 4 | 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 | 896 | 878 | 18 | 2% |
| TOTAL | | 12,866 | 12,723 | 143 | 1% |
| din care | întemeiate | 8,271 | 8,162 | 109 | 1% |
| | neîntemeiate | 4,590 | 4,556 | 34 | 1% |
| | nesoluționabile | 5 | 5 | 0 | 0% |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2018

| 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 | transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitare | informare client |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | reluare furnizare | colaborare cu OSD/ corectare index |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | solicitare puncte de vedere de la OSD | raspuns catre client conform pdv |
| 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 | retransmis anexe, grafic consum | retransmis anexe, grafic consum |
| 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 factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD | 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 iulie - 31 decembrie 2018

| 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 | 80 | 75 | 5 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 89 | 77 | 12 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 99 | 48 | 51 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 164 | 144 | 20 |
| 5 | Prin fax | 14 | 9 | 5 |
| 6 | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 446 | 353 | 93 |

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2018

| 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 | 28 | 28 | 0 | 0% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 291 | 252 | 39 | 13% |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 38 | 31 | 7 | 18% |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 6 | 6 | 0 | 0% |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 53 | 43 | 10 | 19% |
| 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 | 30 | 23 | 7 | 23% |
| TOTAL | | 446 | 383 | 63 | 14% |
| din care | întemeiate | 181 | 170 | 11 | 6% |
| | neîntemeiate nesoluționabile | 265 | 213 | 52 | 20% |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2018

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|---|---|---|
| 1 | Contractarea energiei | verificare documente | corectare nume, ad' resa/ 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 | | |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | reluare furnizare | colaborare cu OSD/ corectare index |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | solicitare puncte de vedere de la OSD | raspuns catre client conform pdv |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | recalculare factura | schimbare contor recitit contorul |
| 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 | recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD | stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/ |