

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2024

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	26	23	3
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	873	851	22
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	41	9	32
4	Prin intermediul formularului on-line	50	46	4
5	Prin fax	-		
6	Prin poștă	2	1	1
Total		992	930	62

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2024

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	17	17	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	875	875	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	42	42	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	12	12	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	39	39	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	5	5	0	0%
TOTAL		992	992	0	0%
din care	întemeiate	876	876	0	0%
	neîntemeiate	115	115	0	0%
	nesoluționabile	1	1	0	0%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatie data intrare in vigoare ctr/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta in valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare discount/beneficii refacuta	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/ modificare instalatie/	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari despagubiri)	raspuns catre client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul, transmis bon miscare contor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
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/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/