

## 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	139	135	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2944	2907	37
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	148	88	60
4	Prin intermediul formularului on-line	546	508	38
5	Prin fax	3	3	
6	Prin poștă	24	22	2
	<b>Total</b>	<b>3804</b>	<b>3663</b>	<b>141</b>

## 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	32	32	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2605	2605	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	56	56	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	21	21	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	476	476	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	16	16	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	598	598	0	0%
<b>TOTAL</b>		3804	3804	0	0%
din care	întemeiate	3256	3256	0	0%
	neîntemeiate	548	548	0	0%
	nesoluționabile				

## 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/explicatii contint oferte/discount/ abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere raspuns /clauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/declansare sensor/fisa neconforma	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare electrovana/refacere revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigilii
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/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura