



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 2020

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	73	0	73
4	Prin intermediul formularului on-line		0	0
5	Prin fax		0	0
6	Prin poștă		0	0
TOTAL:		73	0	73



Structura plângerilor în funcție de modul de categorie, concluzia și respectarea termenului legal

Perioada: 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	8	8	0	0
3	Ofertarea de preturi și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	47	45	2	0.043
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	7	7	0	0
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	11	10	1	0.091
TOTAL:		73	70	3	0.041
Din care: întemeiate:		72	69	3	0.042
Neîntemeiate		1	1	0	0
nesoluționabile					



**Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente
categoriilor de plângeri**

Perioada: anul 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Oferirea de explicații clienților cu privire la metoda de facturare, informarea clienților în legătură cu transmiterea indexului autocitit. În cazul clienților care au reclamat citirea efectuată de operatorul de distribuție s-a solicitat reverificarea cantităților măsurate	Transmitere indecsi autocititi catre operatorii de distribuție
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	Odată cu transmiterea plângerilor la operatorii de distribuție, s-a solicitat acestora să ia măsuri în vederea asigurării continuității în alimentarea a locurilor de consum.
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție privind rezultatul expertizării echipamentelor de măsurare	Verificarea în teren de către operatorul de distribuție a modului de înregistrare contor, înlocuire contor defect, verificarea în laborator, recalcularea consumului, conform legislației în vigoare
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	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție	Solicitare punct de vedere si luarea masurilor necesare in vederea rezolvarii plangerilor