



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: Anul 2022

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	171	42	129
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		171	42	129



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

Perioada: Anul 2022

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	12	12	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	103	103	0	0
3	Ofertarea de preturi și tarife	1	1	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	24	24	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	12	11	1	0,12
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	11	11	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	7	7	0	0
TOTAL:		171	170	1	0,005
Din care: întemeiate:		92	91	1	0,01
neîntemeiate		79	79	0	0
nesoluționabile					



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Oferirea informațiilor referitoare la modalitățile de contractare	S-a trimis răspuns clienților
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 distributie, solicitari catre op de distribuite pentru corectarea indecsilor gresiti, stornare si refacturare
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Oferirea informațiilor referitoare la ofertele standard	Transmitere informatii pentru incheierea contractului
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.
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-a oferit informații clientului	S-a trimis răspuns clienților
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Informații retransmise clienților FUI	S-a trimis răspuns clienților
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