



## Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

**Perioada: 2019**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Transmis sesizare catre Operatorul de Distributie	Solicitare punct de vedere; Solicitare aplicare masuri pentru evitarea pe viitor a unor astfel de incidente
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Transmis solicitare pt verificare catre Operatorul de Distributie	Verificare și înlocuire contor
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	-	-



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

**Perioada: 2019**

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	22		22
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	1		1
TOTAL:		23		23



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

**Perioada: 2019**

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				
3	Ofertarea de preturi și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	20	20	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	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				
TOTAL:		23	23	0	0
Din care: întemeiate:					
neîntemeiate					
nesoluționabile					