



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Sem. I 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 reclamație către Operatorul de Distribuție | Solicitare punct de vedere și luarea măsurilor necesare pentru evitarea pe viitor a unor astfel de incidente |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | - | - |
| 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 categorie, concluzia și respectarea termenului legal

Perioada: Sem. I 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 | 11 | 11 | 0 | 0 |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | | | | |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 2 | 2 | 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: | | | | | |
| Din care: întemeiate: | | 13 | 13 | 0 | 0 |
| neîntemeiate | | | | | |
| nesoluționabile | | | | | |



Structura plângerilor În funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: Sem. I 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 | 13 | 0 | 13 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 13 | 0 | 13 |