



Structura plângerilor in funcție de modul de categorie, concluzia si respectarea termenului legal

Perioada: anul 2019

| Nr. Crt. | Categorie plângeri | Nr. Plângeri | | | Plângeri nerezolvate in termen din total plângeri (%) |
|-----------------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | Total | Rezolvate in termenul legal | Nerezolvate in termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | | | 0 | 0% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 2 | 2 | 0 | 0% |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | - | - | - |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 0 | - | - | - |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | 0 | - | - | - |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 3 | 3 | 0 | 0% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | - | - | - |
| 8 | Informarea clienților finali in conformitate cu cerințele legislației in vigoare | 0 | - | - | - |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare | 0 | - | - | - |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 0 | - | - | - |
| TOTAL: | | 5 | 5 | 0 | - |
| Din care: întemeiate: | | 5 | 5 | 0 | 0% |
| Neîntemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0% |



Structura plângerilor in funcție de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: anul 2019

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



Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2019

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Masuri corective |
|----------|--|---|------------------|
| | Contractarea energiei | - | - |
| | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Refacturare Corectare consum | - |
| | Ofertarea de preturi si tarife | - | - |
| | Continuitatea in alimentarea cu energie | - | - |
| | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - |
| | Funcționarea grupurilor de măsurare | Reglare presiune Discutii operatori distributie | - |
| | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | - | - |
| | Informarea clienților finali in conformitatea cu cerințele legislației in vigoare | - | - |
| | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației in vigoare | - | - |
| | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | - | - |