



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: Sem. I 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	33	0	33
4	Prin intermediul formularului on-line		0	0
5	Prin fax		0	0
6	Prin poștă		0	0
TOTAL:		33	0	33



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

Perioada: Sem. I 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	5	5	0	0
3	Ofertarea de preturi și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	19	17	2	0.11
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4	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	5	4	1	0.2
TOTAL:					
Din care: întemeiate:		33	30	3	0.091
neîntemeiate					
nesoluționabile					



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

Perioada: Sem. I 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Solicitat explicatii operatorii de distributie pentru modul in care au fost determinate cantitatile	Transmitere indecsi autocititi catre operatorii de distributie
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Transmis reclamație catre Operatorii de Distributie	Solicitare punct de vedere si luarea masurilor necesare pentru evitarea pe viitor a unor astfel de incidente
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Transmis solicitare pt verificare catre Operatorii de Distributie	Verificare contor la Biroul de metrologie legala, inlocuire 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	Transmis reclamații catre Operatorii de Distributie	Solicitare punct de vedere si luarea masurilor necesare pentru evitarea pe viitor a unor astfel de incidente