



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: Sem. I 2023

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	78	26	40
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		78	26	40



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

Perioada: Sem. I 2023

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	11	11	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	61	60	1	0,016
3	Ofertarea de preturi și tarife	-	-	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3	3	0	0
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	3	3	0	0
TOTAL:		78	77	1	0,12
Din care: întemeiate:		39	38	1	0,02
neîntemeiate		39	39	0	0
nesoluționabile		-	-	-	-



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Sem. I 2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
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; retransmiterea facturilor și explicații referitoare la corectitudinea de calcul	Transmitere indexului autocitit către operatorii de distribuție, solicitări către op. de distribuție pentru corectarea indexurilor greșite, stornare și refacturare
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
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	-	-
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	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție	Solicitare punct de vedere și luarea măsurilor necesare în vederea rezolvării plângerilor