



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

Perioada: anul 2017

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	8	0	8
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	3	0	3
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		13	0	13



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

Perioada: anul 2017

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	-	-	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7	7	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	6	5	1	20%
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:		13	12	1	-
Din care: întemeiate:		12	10	1	5%
Neîntemeiate		1	0	0	0%
Nesoluționabile		0	0	0	0%



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
	Contractarea energiei	-	-
	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Refacturare; Transmiterea facturii	-
	Ofertarea de preturi și tarife	-	-
	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
	Funcționarea grupurilor de măsurare	Reglare presiune; Discuții operatori distribuție; Înlocuirea contorului	-
	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
	Informarea clienților finali în conformitatea cu cerințele legislației în vigoare	-	-
	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-