



## Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 2018

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	3	0	3
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	1	0	1
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>



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

Perioada: 2018

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	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	1	1	0	0
<b>TOTAL:</b>					
Din care: întemeiate:		4	4	0	0
neîntemeiate					
nesoluționabile					



## Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 2018

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	Transmis reclamație către Operatorul de Distribuție	Solicitare punct de vedere și luarea măsurilor necesare pentru evitarea pe viitor a unor astfel de incidente