



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

Perioada: semestrul II, 2018

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	1	0	1
3	Prin intermediul unei adresa de e-mail	2	0	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	2	0	2
<b>TOTAL:</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>



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

Perioada: semestrul II, 2018

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	1	1	-	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	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	4	4	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	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Din care: întemeiate:		5	5	0	0%
Neîntemeiate		0	0	0	0%
Nesoluționabile		0	0	0	0%



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

**Perioada: semestrul II, 2018**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
	Contractarea energiei	Retransmiterea ofertei	-
	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
	Ofertarea de preturi și tarife	-	-
	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
	Funcționarea grupurilor de măsurare	Deschidere tichet către distribuitor și rezolvarea la punctul de livrare	-
	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	-	-