



MET Romania Energy SA
93-95 Emanoil Porumbaru, 1st floor, 1st district,
011424 Bucharest, Romania
Unique Registration Code: RO1877048
☎ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Energie Electrica

Perioada: 1 Ianuarie 2018 – 31 decembrie 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 furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	40	1	39
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	110		110
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		150	1	149

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal Energie Electrica

Perioada: 1 Ianuarie 2018 – 31 decembrie 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	14	14		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	82	82		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	29	29		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	17	17		
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	8	8		
TOTAL:		150	150		
din care : întemeiate		150	150		
: neîntemeiate					
: nesoluționabile					



**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
 Energie Electrica**

Perioada: 1 Ianuarie 2018 – 31 decembrie 2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	A fost notificat operatorul de distributie pentru necorespondenta între indecșii cititi și facturati.	In functie de constatari s-au facut corectii.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	A fost instiintat OD, dupa caz au fost luate masuri impreuna cu acesta, pentru evitarea acestor situatii pe viitor.	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Notificari scrise sau sesizari telefonice catre Operatorii de distributie	Mentinerea unei comunicari eficiente cu OD și clientii finali.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	A fost instiintat OD in scris sau prin sesizari telefonice	Mentinerea unei comunicari eficiente cu OD și clientii finali.
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	Notificari scrise catre Operatorii de distributie	Mentinerea unei comunicari eficiente cu OD și clientii finali.

