

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

Perioada: 1 Ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	33	1	32
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	140	15	125
4.	Prin intermediul formularului on-line	5	4	1
5.	Prin fax	1	0	1
6.	Prin poștă	1	0	1
<b>TOTAL:</b>		<b>180</b>	<b>20</b>	<b>160</b>

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

Perioada: 1 Ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

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	1	1		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	45	45		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	58	58		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	38	38		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	33	33		
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	5	5		
<b>TOTAL:</b>		<b>180</b>	<b>180</b>		
<b>din care : întemeiate</b>		<b>132</b>	<b>132</b>		
: neîntemeiate		48	48		
: nesoluționabile					

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

Perioada: 1 Ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Analizarea situatiei impreuna cu clientul final si gasirea unui punct comun acceptat de ambele parti	Mentinerea unei comunicari eficiente cu clientii finali.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	A fost notificat operatorul de distributie pentru necorespondenta intre indecsii cititi si facturati.	In functie de constatarile 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 si clientii finali.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	A fost instiintat OD in scris sau prin sesizari telefonice	Mentinerea unei comunicari eficiente cu OD si 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 si clientii finali.