



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 2020 – 31 decembrie 2020

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	8	2	6
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	162	14	148
4.	Prin intermediul formularului on-line	2	1	1
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:		172	17	155

RUS DIANA

Digitally signed by RUS DIANA
Date: 2021.01.29 12:32:08 +02'00'

Implementing
INNOVATION
IN EUROPEAN ENERGY MARKETS



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

Perioada: 1 Ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020

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	58	58		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	29	29		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	23	23		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	38	38		
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	23	23		
TOTAL:		172	172		
din care : întemeiate		92	92		
: neîntemeiate		75	75		
: nesoluționabile		5	5		

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

Perioada: 1 Ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020

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 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 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.