

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

Perioada: 1 Ianuarie 2017 – 31 decembrie 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	A fost notificat operatorul de distribuție pentru necorespondența între indecșii citiți și facturați.	În funcție de constatările s-au făcut corecții.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	A fost instiintat OD, după caz au fost luate măsuri împreună cu acesta, pentru evitarea acestor situații pe viitor.	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Notificări scrise sau sesizări telefonice către Operatorii de distribuție	Mentinererea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	A fost instiintat OD în scris sau prin sesizări telefonice	Mentinererea unei comunicări eficiente cu OD și clienții 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	Notificări scrise către Operatorii de distribuție	Mentinererea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.



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

Perioada: 1 Ianuarie 2017 – 31 decembrie 2017

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		8		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		108		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		16		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		8		
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		6		
<b>TOTAL:</b>			<b>146</b>		
<b>din care : întemeiate</b>			<b>146</b>		
: neîntemeiate					
: nesoluționabile					



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

Perioada: 1 Ianuarie 2017 – 31 decembrie 2017

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	24		24
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	121		121
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă	1		1
<b>TOTAL:</b>		<b>146</b>		<b>146</b>

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hans', is located in the bottom right corner of the page.