

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

Energie Electrica

Perioada: 1 Ianuarie 2021- 30 Iunie 2021

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	7	0	7
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	74	11	63
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		81	11	70

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

Perioada: 1 Ianuarie 2021 – 30 Iunie 2021

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	22	22		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	8	8		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	11	11		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	26	25	1	3.85%
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	14	14		
TOTAL:		81	80	1	1.23%
din care : întemeiate		57	57		
: neîntemeiate		22	22		
: nesoluționabile		2	1	1	50%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Energie Electrica

Perioada: 1 Ianuarie 2021 – 30 Iunie 2021

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 constatare s-au făcut/nu s-au făcut corecțiile necesare.
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.	Mentținerea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	A fost instiintat OD, după caz au fost luate măsuri împreună cu acesta, pentru evitarea acestor situații pe viitor.	Mentținerea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	A fost instiintat OD prin corespondența electronică, după caz a fost verificat grupul de măsură.	Mentținerea 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	Mentținerea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.