

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2022

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	22	21	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1.292	1.271	21
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	65	43	22
4	Prin intermediul formularului on-line	146	138	8
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	4	4	
	<b>Total</b>	1.529	1.477	52

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	16	16	0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1.352	1.339	13	1%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	44	44	0	
5	Asigurarea calității energiei furnizate	27	24	3	11%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	73	61	12	16%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-	0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	17	16	1	6%
<b>TOTAL</b>		1.529	1.500	29	2%
din care	întemeiate	893			
	neîntemeiate	636			
	nesoluționabile				

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicație data intrare în vigoare ctr/reluare proces de contractare	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare discount/beneficii refacuta	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate reluare	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	furnizare/deranjamente/modificare instalatie/	
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari despagubiri)	raspuns catre client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul, transmis bon
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	retransmis anexe, grafic consum	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/