

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2017

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	546	515	31
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	7.101	6.900	201
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1.149	986	163
4	Prin intermediul formularului on-line	3.489	3.210	279
5	Prin fax	205	168	37
6	Prin poștă	804	716	88
Total		13.294	12.495	799

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	295	295	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5.426	5.426	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	5.510	5.510	
5	Asigurarea calității energiei furnizate	37	37	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1.313	1.313	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	10	10	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	12	12	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	687	687	
TOTAL		13.294	13.294	
din care	întemeiate	5.436	5.436	
	neîntemeiate	7.837	7.837	
	nesoluționabile	21	21	

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	renegocieri	Modificari conf.legislatiei
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Informare distribuitor-transmitere documente justificative	info client
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	verificare documente	reziliere contract
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	info client
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	info client
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare /

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2017

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	1	0	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8	5	3
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	26	6	20
4	Prin intermediul formularului on-line	48	36	12
5	Prin fax	2	1	1
6	Prin poștă	2	2	0
Total		87	50	37

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

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	9	9		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	38	38		
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	7	7		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3		
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	26	26		
TOTAL		87	87		
din care	întemeiate	25	25		
	neîntemeiate	61	61		
	nesoluționabile	1	1		

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	renegocieri	Modificari conf.legislatiei
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	info client
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	verificare documente	reziliere contract
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	info client
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	info client
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare /