

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

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnici	Client final noncasnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	15	3	12
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	38	11	27
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		53	14	39



Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

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 electrice și gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	15	15	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	33	33	0	0
TOTAL		53	53	0	0
Din care: Intemeiate		29	29	0	0
Neintemeiate		24	24	0	0
Nesolutionabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2016 – 31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecsii cititi de opertorul de masurare. S-a dispus reverificarea datelor masurate. S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris, masurile dispuse.	S-a solicitat operatorului de masurare, efectuarea corecta a citirilor
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a solicitat opertorul de retea analizarea evenimentelor. S-a adus la cunostinta clientului in scris, masurile dispuse	S-a solicitat operatorului de retea, preluarea si analiza solicitatilor si acordarea despagubirilor, dupa caz
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a solicitat opertorul de masurare, schimbarea contoarelor defecte. S-a raspuns in scris clientului masurile dispuse	S-a solicitat operatorului de masurare, inlocuirea contoarelor defecte si analiza recalculului conf Ord. 121/ 2015.
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	S-au analizat nominal situatiile existenta. S-a raspuns in scris clientului cu privire la masurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicatiei informative de gestionare a clientilor.