



Anexa 3

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

Perioada: **ianuarie - iunie 2021**

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2286	2213	73
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4966	4770	196
3	Prin intermediul unei adrese de email	4415	3930	485
4	Prin intermediul formularului on-line	329	318	11
5	Prin fax	39	38	1
6	Prin posta	248	222	26
TOTAL:		12283	11491	792

Anexa 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: ianuarie - iunie 2021

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	7	7		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4029	4022	7	0.174%
3	Ofertarea de preturi si tarife	321	302	19	6.291%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	601	600	1	0.167%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	701	701	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	4431	4431	0	0.000%
7	Schimbarea furnizorului	60	60	0	0.000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	2	2	0	0.000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0.000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2131	2130	1	0.047%
TOTAL		12283	12255	28	0.228%
din care:	intemeiate	5745			
	neintemeiate	6532			
	nesolutionabile	6			

Anexa 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
**Perioada: ianuarie - iunie
2021**

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare			Masuri corective																
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza /explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigliare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri
1	Contractarea energiei	1	6	0														1			
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2090	1939	0		68	1		1			1982	8			3	7	6		5	9
3	Ofertarea de preturi si tarife	64	257	0		20			4			28						1		4	7
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	40	561			3												1	4	31	1
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	188	513	0		7			13								91	3	9	63	2
6	Functionarea grupurilor de masurare	1900	2531			20	3		1			155	1680		3		18	12		5	3
7	Schimbarea furnizorului	5	55	0		3											1			1	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	2	0																	
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0																	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1457	668	6		3		2	2	1	9	11	9	12			1	8	329	1064	6