

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

Perioada analizată: Ianuarie-decembrie 2018

Nr.Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Total	Total casnic	Total nencasnic
1	Depunere în scris la pct unice de contact ale furnizorilor	3480	3236	244
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9064	8716	348
3	Prin intermediul unei adrese de email	3718	3233	485
4	Prin intermediul formularului on-	271	253	18
5	Prin fax	89	63	26
6	Prin posta	482	437	45
TOTAL:		17104	15936	1166

**Structura plângerilor în funcție de categorie,
Anexa concluzia analizei și respectarea termenului
legal**

Perioa: ianuarie - decembrie 2018

Nr.crt.	Categorie plângeri	Total	Rez în term legal	Nerez în term legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
1	Contractarea energiei	63	63	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5609	5599	10	0,178%
3	Ofertarea de preturi și tarife	12	12	0	0,000%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1238	1238	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1144	1144	0	0,000%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	7775	7775	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	3	3	0	0,000%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0,000%
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0	0,000%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1260	1258	2	0,159%
TOTAL		17104	17092	12	0,070%
din car	intemeiate		8296		
	neintemeiate		8803		
	resolutionabile		5		

Anexa 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioadă: Ianuarie-decembrie 2018

Nr. crt.	Categorie plângere	Sinteza modului de soluționare										Măsuri corective									
		Sesizare Intermedie lata	Sesizare nelimitate Plângere nesoludabilă	Acordarea compens adl	Corecții	Esalonare facturi	Moderniz are Instalati i aplicati	Analiza/a e proces	Optimizar Reallocare plan	Stimulare	Indicative grup măsura	Verificare ca	Rețineram factura/p reviz	Intinzate conciliere	Alte măsur						
1	Contractarea energiei	16	47	0	1	0	0	0	0	0	12	2	0	0	0	0	0	0			
2	Facturarea contractelor energiei furnizate	2439	3157	3	123	0	1	6	0	1	2171	8	5	42	68	14	0	0			
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
4	Contractarea în alimentarea cu energie	66	1171	1	9	0	12	4	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0			
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	287	856	1	19	0	25	59	1	0	2	1	0	0	93	83	0	0			
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	5224	2551	0	19	7	3	4	0	0	43	5112	7	1	21	7	0	0			
7	Schimbarea furnizorului	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
9	Revizuirea adresei furnizorului, formularea de către clienții finali cu privire la necesitatea legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
10	Resolvarea altor plângeri ale clienților finali	263	997	0	8	0	1	2	1	5	226	0	0	0	0	0	0	0			