

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.07.2020-31.12.2020

Nr. crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1	1	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	60	59	1
4	Prin intermediul formularului on-line	38	37	1
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	1	1	0
Total:		100	98	2

Intocmit,
Oana Roxana Ciobanu



Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: 01.07.2020-31.12.2020

Nr. crt	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1	Contractarea energiei	4	4	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	60	60	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	1	1	0	0%
4	Continuitate in alimentarea cu energie	0	0	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3	3	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	0	0%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	31	31	0	0%
Total		100	100	0	0%
Din care:	intemeiate	20	20	0	0%
	neintemeiate	80	80	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Oana Roxana Ciobanu



Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.07.2020-31.12.2020

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata	Instruirea personalului cu privire la modul de introducere a indexului citit in baza de date pentru facturare, precum si cu privire la citirea corecta a echipamentelor de masurare
3	Ofertare preturi si tarife	Transmitere raspuns clientului cu dovada transmiterii ofertei solicitate anterior	-
4	Continuitate in alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Transmitere raspuns scris clientului cu informatiile privind reglementarile legale	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii	-

Intocmit,
Oana Roxana Ciobanu

