

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

Perioada: 01.01.2023 - 31.12.2023

Nr. crt	Modul de preluare a plangerior	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	17	17	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	13	13	0
4	Prin intermediul formularului on-line	6	6	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total :		37	37	0

Intocmit,
Diana Poloboc



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

Perioada: 01.01.2023 - 31.12.2023

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	0	0	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	27	27	0	0%
3	Ofertare preturi si tarife	1	1	0	0%
4	Continuitate in alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	5	5	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	3	3		0%
Total :		37	37	0	0%
Din care	intemeiate	1	1	0	0%
	neintemeiate	36	36	0	0%
	nesolutionabile	0	0	0	0%

Intocmit,
Diana Poloboc

Sinteza modului de solutionare si masuri corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere raspuns clientului cu informatiile necesare pentru solutionarea plangerii, dupa caz transmiterea facturii recalculata sau a dovezilor transiterii facturilor	Instruirea personalului cu privire la modul de introducere a indexului citit in baza de date pentru facturare, precum si cu privire la citirea directa, cu atentie a echipamentelor de masura
3	Ofertare preturi si tarife	Transmitere raspuns clientului cu noua oferta de pret si detalii referitoare la componentat pretului de facturare conform legislatiei in vigoare	
4	Continuitate in alimentarea cu energie	Au fost aduse la cunostinta operatorului de distributie problemele sesizate de catre client, fiindu-i solicitata remedierea si comunicarea rezolutiei	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Au fost aduse la cunostinta operatorului de distributie problemele sesizate de catre client, fiindu-i solicitata remedierea si comunicarea rezolutiei	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
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	Au fost aduse la cunostinta operatorului de distributie problemele sesizate de catre client, fiindu-i solicitata remedierea si comunicarea rezolutiei	

Intocmit,
Diana Poloboc

