

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

Perioada 01.07.2019-31.12.2019

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 furnizorului	22	21	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	205	153	52
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	12	11	1
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
	Total	239	185	54

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

Perioada 01.07.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	25	25	0	
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	0	0	0	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	
6	Functionarea grupurilor de masura	200	200	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	14	14	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	
	Total	239	239	0	
	din c intemeiate	158	158	0	
	neintemeiate	67	67		
	nesolutionabile	14	14		

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.07.2019-31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza moduli de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	NU E CAZUL	NU E CAZUL
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	SESIZARE DISTRIBUITOR	AUTOCITIRE CONTOR
3	Ofertarea de preturi si tarife	NU E CAZUL	NU E CAZUL
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	NU E CAZUL	NU E CAZUL
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	NU E CAZUL	NU E CAZUL
6	Functionarea grupurilor de masura	SESIZARE DISTRIBUITOR	NU E CAZUL
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	NU E CAZUL	NU E CAZUL
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	TRANSMITEREA INFORMATIILOR SOLICITATE	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	NU E CAZUL	NU E CAZUL
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	NU E CAZUL	NU E CAZUL