

ENERGIE ELECTRICA

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

Perioada: 2020

Nr. Crt.	Modul de preluare al plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	51	42	9
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	41	34	7
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total		92	76	16

ENERGIE ELECTRICA

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

Perioada: 2020

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		27	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		51	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife		12	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie		0	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare		1	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		1	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		92	0	0
Total:		0			
din care: intemeiate			37	0	0
neintemeiate			55	0	0
nesolutionabile				0	0

ENERGIE ELECTRICA

Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 2020

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	- verificare documente client; - reluare proces schimbare furnizor; - oferiți reducere pret;	- corectare informatii client, date loc consum; - oferiți explicatii client data intrare in vigoare contract;
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	- verificare date de masura primite; - solictare OD date de masura in vederea corectiei; - transmitere raspuns mod solutionare client;	- anulare/stornare facturi; - recalculare contravaloare consum facturat;
3	Ofertarea de preturi si tarife	- transmitere oferta de pret; - oferiți detalii preturi si tarife;	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	- preluare solictare client si directionare catre OD;	-
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	- informare clara client cu privire la solictare;	-