

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1,565	1,442	123
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	16,115	15,101	1,014
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,969	1,299	670
4	Prin intermediul formularului on-line	6,969	6,319	650
5	Prin fax	141	128	13
6	Prin poștă	56	49	7
Total		26,815	24,338	2,477

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	341	338	3	0.88%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	19,183	19,094	89	0.46%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	131	130	1	0.76%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3,098	3,093	5	0.16%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	89	88	1	1.12%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2,536	2,457	79	3.12%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	-	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	29	29	-	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	2	2	-	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1,398	1,364	34	2.43%
TOTAL		26,815	26,603	212	0.79%
din care	întemeiate	17,931			
	neîntemeiate	8,882			
	nesoluționabile	2			

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contrac
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	preluare in portofoliu	sesizare Anre, furnizor
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	acordare aj. incalzire	acordare aj. Incalzire
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborar e cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	198	187	11
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	330	304	26
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	182	109	73
4	Prin intermediul formularului on-line	501	441	60
5	Prin fax	26	22	4
6	Prin poștă	2	2	-
Total		1,239	1,065	174

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	35	31	4	11.43%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	783	700	83	10.60%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	1	1	-	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	147	147	-	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	40	31	9	22.50%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	185	140	45	24.32%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	4	3	1	25.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	-	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	42	33	9	21.43%
TOTAL		1,239	1,088	151	12.19%
din care	întemeiate	412	383	29	
	neîntemeiate	827	705	122	
	nesoluționabile	0			

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	verificare documente	reziliere contract
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/