

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in semestrul I 2018

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

Perioada: semestrul I 2018

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	23	5	18
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	26	1	25
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	4		4
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		53	6	47



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	14	14	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	21	21	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	7	7	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	8	8	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	3	3	0	0
TOTAL:		53	53	0	0
din care: întemeiate		49	49	0	0
neîntemeiate		4	4	0	0
		0	0	0	0



Anexa nr. 5 la procedura-cadru

Birou Râmnicu Vâlcea

Centrul de Afaceri Flandra
Str. Drumul Câmpului nr. 15A, birou E17

Tel.: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

office@energydistribution.ro
www.energydistribution.ro

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei, respectiv deconectarea eronată a consumatorului	Energia recalculată a fost efectiv consumată urmând a fi facturată
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei și evitării producerii acestor incidente, respectiv deconectarea eronată a consumatorului	Consilierea tehnică a clientului pentru reglare automatizării proprii
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei și evitării producerii altor incidente	Consilierea tehnică a clientului pentru reglare automatizării proprii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Consilierea tehnică a clientului în conformitate cu legislația în vigoare	Consilierea tehnică a clientului în conformitate cu legislația în vigoare
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Transmiterea sesizării la Operatorul de Distribuție în vederea analizei evitării producerii acestor incidente	Consilierea tehnică a clientului pentru soluționarea problemelor

