

RAPORT privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in semestrul II 2017

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

Perioada: semestrul II 2017

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	18	1	17
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	27	0	27
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	1		1
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		46	1	45

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	3	3	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitate a în alimentarea cu energie	37	37	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	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	4	4	0	0
TOTAL:		46	46	0	0
din care: întemeiate		43	43	0	0
Neîntemeiate		3	3	0	0
Nesoluționabile		0	0	0	0

Anexa nr. 5 la procedura-cadru

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	Energia recalculată a fost efectiv consumată de client urmând a fi recuperată sau recalculată
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	Nu este cazul	Nu este cazul



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 rezolvarea problemelor

