

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

**Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2019**

Nr. crt.	Modul de preluare al plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	3	3	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	122	106	16
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	76	60	16
4	Prin intermediul formularului on-line	51	47	4
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	3	3	0
	<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>219</b>	<b>36</b>

**Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final**  
**Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2019**

Nr. crt.	Modul de preluare al plangerilor	Numar plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	1	1	0	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizare	121	121	0	-
3	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	4	4	0	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	2	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	0	0	0	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	134	124	0	-
<b>TOTAL</b>		<b>265</b>		<b>0</b>	<b>-</b>
din care	intemeiate	<b>147</b>			
	neintemeiate	<b>118</b>			
	nesolutionabile	<b>0</b>			

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

**Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2019**

Nr. crt.	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	<i>verificare documente</i>	<i>corectare date personale</i>
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<i>transmis raspuns la client / transmitere factura corecta</i>	<i>stornare factura/refacturare</i>
3	Ofertarea de preturi si tarife	<i>negociere pret</i>	<i>aplicarea ofertei/pret</i>
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	---	---
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	---	---
6	Functionarea grupurilor de masurare	<i>Sesizarile au fost trimise OSD; s-a transmis clientului raspunsul OSD</i>	<i>corectare index; inlocuire GM</i>
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	<i>verificare documente; trimis raspuns la solicitare</i>	<i>reziliere contract</i>
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	<i>Transmis anexe periodice</i>	<i>Transmis anexe periodice</i>
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	---	---
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	<i>Au fost efectuate corectii conform plangerilor clientilor</i>	<i>stornare factura</i>