

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

Perioada: Anul 2020

Nr. crt.	Modul de prelucrare a 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	67	59	8
3.	Prin intermediul unei adrese de E-mail	55	48	7
4.	Prin intermediul formularului on-line	37	37	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		159	144	15

Timisoara, Doja Business Center,  
Str. Cheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,  
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

[www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro)

+40 (0) 800 410 040  
[clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro)



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

Perioada: Anul 2020

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei	1	1	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	76	76	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	47	47	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1	1	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	2	2	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor	32	32	0	0
	TOTAL :	159	159	0	0
	din care: intemeiate	99	99	0	0
	neintemeiate	59	59	0	0
	nesolutionabile	1	1	0	0

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

Perioada: Anul 2020

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	Investigarea modalitatilor de incheiere a contractelor. Reinformarea clientului cu privire la clauzele contractuale. Informarea clientilor privind modalitatea de schimbare a furnizorului si luarea masurilor de incetare a contractului unde s-a impus.	Instruirea suplimentara a fortei de vanzare, pentru o mai buna informare a potentialilor clienti. Aplicarea masurilor corective si discipline asupra personalului implicat in vanzare.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Solutionarea situatiilor reclamate care implica operatorul de retea. Modificarea consumurilor estimate in contract. Transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta/emiterea unei noi facturi, unde s-a impus.	Imbunatatirea sistemelor informatice utilizate la facturarea catre clientul final. Imbunatatirea permanent a personalului implicat. Informarea clientului final cu privire la periodicitatea regularizarii, modalitatile puse la dispozitia acestuia pentru transmiterea autocitirii si intervalul lunar in care acesta poate fi transmisa.
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Notificarea operatorului de retea cu privire la sesizarea consumatorului. Confirmarea de catre acestia a faptului ca se va deplasa o echipa.	-

Timisoara, Doja Business Center,  
Str. Cheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,  
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

[www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro)

+40 (0) 800 410 040  
[clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro)



5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Notificarea operatorului de retea cu privire la sesizarea consumatorului. Informarea CF cu privire la redirectionarea plangerii catre OR si raspunsul acestora.	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmiterea sesizarilor catre operatorul de retea si urmarirea raspunsurilor primite de la OD pentru a solutiona sesizarea clientului.	-
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	Investigarea si analizarea situatiilor prezentate de clientii finali astfel incat solutia sa raspunda nevoilor clientului.	Crearea de noi functii in sistemul informatic, care sa raspunda cu exactitate nevoilor clientilor. Informarea clientilor finali cu privire la modul de functionare al sistemului informatic.

Timisoara, Doja Business Center,  
Str. Cheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,  
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

[www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro)

+40 (0) 800 410 040  
[clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro)

