

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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| 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 | 69 | 67 | 2 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 6 | 5 | 1 |
| 4. | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 75 | 72 | 3 |
| | | | | |

Administrator
ing. Alexandru TINCA



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

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| 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 | 40 | 40 | 0 | 0% |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 2 | 2 | 0 | 0% |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | 5 | 5 | 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; | 0 | 0 | 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 | 28 | 28 | 0 | 0% |
| TOTAL: | | 75 | 75 | 0 | 0% |
| din care: întemeiate | | 65 | 65 | 0 | 0% |
| neîntemeiate | | 10 | 10 | 0 | 0% |
| nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0% |

Administrator
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|---|
| 1. | Contractarea energiei | - | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Refacere facturi, emitere facturi de regularizare, verificare/actualizare solduri | Verificarea de OSD a indecșilor lunari și solduri facturi |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | Notificare OSD | Nu este cazul |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | Notificare OSD | Nu este cazul |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | - | - |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | - | - |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | - | - |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | - | - |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | Trimiterea facturilor pe e-mail | Modificarea modului de transmitere a facturilor, modificarea adreselor de corespondență |

Administrator
ing. Alexandru TINCA

