

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

Perioada: 01.07.2024-31.12.2024

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	32	31	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	4	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		36	35	1

Administrator
ing. Alexandru TINCA



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

Perioada: 01.07.2024-31.12.2024

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	17	17	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4	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	14	14	0	0%
TOTAL:		36	36	0	0%
din care: întemeiate		29	29	0	0%
neîntemeiate		7	7	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

Administrator
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2024-31.12.2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Refacere facturi, 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

