

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plângerilor clienților finali

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1	0	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	88	1	87
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	16	0	16
6	Prin poștă	1	0	1
TOTAL		106	1	105



Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

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 electrice și gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	33	33	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	65	65	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	7	7	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	1	1	0	0
TOTAL		106	106	0	0



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2018-31.12.2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-analiza sesizare client -analiza concepte facturare , istoric de consum, datele primite de la operatorul de masura. -transmitere solicitare catre operatorul de masura pentru corectarea datelor de facturare pe baza citirii reale. La primirea corectiei se emite factura si se transmite clientului.	S-a solicitat operatorului de masura corectarea datelor care stau la baza emiterii facturilor pentru fiecare caz, modificarea cantitatilor estimate, remediere .
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	se solicita la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat intreruperile si interventia intr-un timp cat mai scurt pentru remedierea acestora.	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a elementelor de retea defecte si cuprinderea in planul de investitii a modernizarii/intaririi liniilor electrice pe care se inregistrau frecvent intreruperi.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	s-au solicitat la Op. de retea informatii asupra cauzelor care au generat variatii ale nivelului de tensiune.	s-au solicitat Op. de retea masuri de remediere a cauzelor generatoare.
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Operatorul de masura a fost sesizat in vederea verificarii si remedierii contorului reclamat ca defect.	s-a urmarit ca rezolvarea deficientei sa se execute in termenul reglementat si rezultatul verificarii sa fie adus la cunostinta clientului.
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	-	-

