

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului finalPerioada: **01.01.2020 – 31.12.2020**

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact	16	15	1
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	20	12	8
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	77	12	65
4.	Prin intermediul formularului on-line	2	2	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		115	41	74



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

 Perioada: **01.01.2020 – 31.12.2020**

Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei	47	47	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	17	17	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1	1	0	0
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	17	17	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	33	33	0	0
TOTAL:		115	115	0	0
din care: întemeiate		66	66	0	0
neîntemeiate		48	48	0	0
nesoluționabile		1	1	0	0



Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: **01.01.2020 – 31.12.2020**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei	Transmiterea indexelor autocitite de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reparatii curente in instalatii electrice	Intretinere linii electrice si posturi de transformare de catre OD
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
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	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul

