

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

energie electrica

Perioada 01.01.2023-31.12.2023

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	1	1	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	38793	37239	1554
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	126	55	71
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	2	2	0
Total		38922	37297	1625

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

Perioada 01.01.2023-31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	28478	28478	0	
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	4630	4630	0	
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1172	1172	0	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	32	32	0	
6	Functionarea grupurilor de masura	83	83	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	3069	3069	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1458	1458	0	
Total		38922	38922	0	
din c intemeiate		35853	35853	0	
neintemeiate		3069	3069	0	
nesolutionabile		0	0		

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2023-31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza moduli de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	INTOCMIRE CONTRACT	NU E CAZUL
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	SESIZARE DISTRIBUTOR	AUTOCITIRE CONTOR
3	Ofertarea de preturi si tarife	INTOCMIRE OFERTA	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	SESIZARE DISTRIBUTOR	NU E CAZUL
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	SESIZARE DISTRIBUTOR	NU E CAZUL
6	Functionarea grupurilor de masura	SESIZARE DISTRIBUTOR	NU E CAZUL
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	NU E CAZUL	NU E CAZUL
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	TRANSMITEREA INFORMATIILOR SOLICITATE	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	APLICAREA LEGISLATIEI	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	APLICAREA LEGISLATIEI	DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS