

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

Perioada 01.01.2024-30.06.2024

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	142	139	3
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8057	7346	711
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3806	2717	1089
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total		12005	10202	1803

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

Perioada 01.01.2024-30.06.2024

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	1347	1347	0	
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	5342	5342	0	
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1504	1504	0	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	34	34	0	
6	Functionarea grupurilor de masura	57	57	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	2397	2397	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	1324	1324	0	
Total		12005	12005	0	
din c intemeiate		9608	9608	0	
neintemeiate		2397	2397	0	
nesolutionabile		0	0		

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2024-30.06.2024

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