

**Structura plângerilor în funcție
de modul de preluare și tipul
Anexa 3 clientului final**

Perioada analizata: iulie-decembrie 2018

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Total casnic	Total noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	1513	1398	115
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4641	4468	173
3	Prin Intermediul unei adrese de email	1971	1731	240
4	Prin intermediul formularului	148	139	9
5	Prin fax	48	32	16
6	Prin posta	282	254	28
TOTAL:		8603	8022	581

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

Perioa: Iulie - decembrie 2018

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rez in term legal	Nerez in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	24	24	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2764	2755	9	0,326%
3	Ofertarea de preturi si tarife	12	12	0	0,000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	750	750	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	546	546	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3816	3816	0	0,000%
7	Schimbararea furnizorului	2	2	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	689	689	0	0,000%
TOTAL		8603	8594	9	0,105%
din car	Intemeiate	4242			
	neintemeiate	4361			
	nesolutionabile	0			

Annexa 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: iulie-decembrie 2018

Nr. crt.	Categorie plângere	Sintaza modului de soluționare					Măsurile corective										
		Sesizare Intenționată	Sesizare neintenționată	Plângere nesoluzionabilă	Acordare compens adit	Corecții	Escalonare facturi	Moderniz are instalati	Avaliza/ș aplicati	Optimizar e proces	Resolucari plati	Stornare	Inlocuire grup măsură	Verificare metrologi ca	Retranșar is factura/p reviz	Invitatie condiliera	Alte măsurile
1	Contractarea energiei	8	16	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0	1
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1237	1527	0	0	52	0	0	4	0	0	1131	4	2	10	27	7
3	Ofertarea de preturi și tarife	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Conținutul în almanah cu energie	44	706	0	0	5	0	12	2	0	0	1	1	0	0	0	23
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	99	447	0	4	7	0	10	15	1	0	1	0	0	0	26	35
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2718	1098	0	0	3	2	2	1	0	0	17	2676	5	0	7	5
7	Schimbarea furnizorului	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Informarea clienților finali în conformitate cu 8) cerințele legislative în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rez. plîngerilor la adresa furniz., formularea de 9) în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	135	554	0	0	4	0	1	2	1	4	114	0	0	0	1	8