

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final****Perioada: sem. I 2017**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	7	0	7
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	19	0	19
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	7	0	7
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		33	0	33

**Perioada: sem. II 2017**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2	0	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	0	4
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		6	0	6

**Perioada: 2017**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9	0	9
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	23	0	23
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	7	0	7
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		39	0	39

Reprezentant Permanent al Președintelui  
Consiliului de Administrație  
Florentina - Clara CIUBOTARIU

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

Perioada: sem. I 2017

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	0		0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7	7	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0		0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0		0	
5	Asigurarea calității energiei furnizate	24	24	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0		0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0		0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0		0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0		0	
<b>TOTAL:</b>		33	33	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		27	27	0	0
<b>neîntemeiate</b>		6	6	0	0
<b>nesoluționabile</b>					

Perioada: sem. II 2017

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	0		0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2	2	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0		0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3	3	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0		0	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0		0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0		0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0		0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0		0	
<b>TOTAL:</b>		6	6	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		4	4	0	0
<b>neîntemeiate</b>		2	2	0	0
<b>nesoluționabile</b>					

Perioada: 2017

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	0	0	0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	9	9	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3	3	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	24	24	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	
<b>TOTAL:</b>		39	39	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		31	31	0	0
<b>neîntemeiate</b>		8	8	0	0
<b>nesoluționabile</b>					

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: sem. I 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	s-au transmis informatiile solicitate	s-au transmis informatiile solicitate
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	toate plangerile primite de la clientii finali au fost rezolvate conform legislatiei in vigoare, nesemnalandu-se alte reveniri din partea clientilor finali	toate plangerile primite de la clientii finali au fost rezolvate conform legislatiei in vigoare, nesemnalandu-se alte reveniri din partea clientilor finali
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	contoarele de energie electrica a fost inlocuite de catre distribuitori	contoarele de energie electrica a fost inlocuite de catre distribuitori
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		

Perioada: sem. II 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	s-au transmis informatiile solicitate	s-au transmis informatiile solicitate
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	toate plangerile primite de la clientii finali au fost rezolvate conform legislatiei in vigoare, nesemnalandu-se alte reveniri din partea clientilor finali	toate plangerile primite de la clientii finali au fost rezolvate conform legislatiei in vigoare, nesemnalandu-se alte reveniri din partea clientilor finali
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	contoarele de energie electrica a fost inlocuite de catre distribuitori	contoarele de energie electrica a fost inlocuite de catre distribuitori
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		

Perioada: 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	s-au transmis informatiile solicitate	s-au transmis informatiile solicitate
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	toate plangerile primite de la clientii finali au fost rezolvate conform legislatiei in vigoare, nesemnalandu-se alte reveniri din partea clientilor finali	toate plangerile primite de la clientii finali au fost rezolvate conform legislatiei in vigoare, nesemnalandu-se alte reveniri din partea clientilor finali
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	contoarele de energie electrica a fost inlocuite de catre distribuitori	contoarele de energie electrica a fost inlocuite de catre distribuitori
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		