

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.07.2019 - 31.12.2019

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			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
TOTAL:		0	0	0



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

Perioada: 01.07.2019 - 31.12.2019

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				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
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				
TOTAL:		0	0	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2019 - 31.12.2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	N/A	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	N/A	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	N/A	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	N/A	
5	Asigurarea calității energiei furnizate	N/A	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	N/A	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	N/A	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	N/A	
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	N/A	
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	N/A	

