

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

Perioada: 01.01.2020 - 30.06.2020

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	5	1	4
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
<b>TOTAL:</b>		5	1	4

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

Perioada: 01.01.2020 - 30.06.2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
	Contractarea energiei				
	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4	4		
	Ofertarea de prețuri și tarife				
	Continuitatea în alimentarea cu energie				
	Asigurarea calității energiei furnizate				
	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1		
	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
	<b>Total:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>re: întemeiate</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>neîntemeiate</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>nejustificabile</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Interval: 01.01.2020 - 30.06.2020

Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
Contractarea energiei		
Calcularea contravalorii energiei furnizate	Au fost analizate procesele verbale primite de la Operatorul de Distribuție, contractul de furnizare energie electrică precum și tarifele reglementate. A fost transmisă o adresă către Operatorul de Distribuție privind cantitățile de energie electrică facturate pe baza de estimat urmând să se emită o factură de regularizare.	Modificarea cantității energiei electrice furnizate; Stornarea facturii dacă a fost calculată pe baza de estimat.
Calcularea de prețuri și tarife		
Continuitatea în alimentarea cu energie		
Asigurarea calității energiei furnizate		
Funcționarea grupurilor de măsurare	Au fost transmise solicitări către Operatorul de Distribuție, în vederea verificării grupurilor de măsurare	Au fost înlocuite grupurile de măsurare de către Operatorul de Distribuție.
Respectarea dreptului de schimbare a furnizorului		
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
Soluționarea plângerilor la adresa furnizorului, primite de clienții finali cu privire la respectarea legislației în vigoare		
Soluționarea altor plângeri ale clienților finali		

