

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

Perioada: 01.07.2024 - 31.12.2024

| 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 | 6 | | 6 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | | | |
| 5 | Prin fax | | | |
| 6 | Prin poștă | | | |
| TOTAL: | | 6 | 0 | 6 |

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

Perioada: 01.07.2024 - 31.12.2024

| 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 | 5 | | |
| 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 | 1 | 1 | | |
| TOTAL: | | 6 | 6 | 0 | 0% |
| din care: întemeiate | | 5 | 5 | | 0 |
| neîntemeiate | | 1 | 1 | | 0 |
| nesoluționabile | | | | | 0 |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2024 - 31.12.2024

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|---|
| 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 | În urma sesizării, Monsson Trading a transmis adresa către operatorul de distribuție pentru obținerea unui punct de vedere asupra situației descrise de client. | S-a primit răspunsul OR și s-a comunicat către consumatorul final |
| 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 | A fost analizată solicitarea consumatorului cu privire la perioada de facturare | S-a verificat perioada de regularizare conform datelor de măsură primite și s-a transmis către consumatorul final |