

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

Perioada 01.01.20-31.12.2020

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	63	63	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	29	29	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		92	92	0

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

Perioada: 01.01.20-31.12.2020

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	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	35	35	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	5	5	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a	0	0	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate	0	0	0	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa	0	0	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	52	52	0	0.00%
TOTAL:		92	92	0	0.00%
din care: întemeiate		81	81	0	0.00%
neîntemeiate		11	6	0	0.00%
nesoluționabile		0	0	0	0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.20-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refacere facturi	verificare index lunar
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	N/A	N/A
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	N/A	N/A
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	N/A	N/A
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea contorului de gaze naturale, s-a realizat prin deplasarea unui instalator autorizat pentru efectuarea verificarilor specifice functionabilitatii contorului	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	N/A	N/A
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	N/A	N/A
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la	N/A	N/A
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	trimiterea facturi email	modificare mod transmitere facturi