

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA**

Perioada : **SEMESTRUL I 2020**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor referitoare la activitatea de furnizare energie electrică	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	3204	2945	259
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	1983	1859	124
3.	Prin intermediul unei adrese de email	7335	6481	854
4.	Prin intermediul formularului online	3522	3300	222
5.	Prin fax	49	31	18
6.	Prin poștă	134	122	12
TOTAL:		16227	14738	1489

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA**

Perioada : SEMESTRUL I 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri energie electrică	Nr. plângeri			
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	Plângeri nerezolvate în termen din totalul plângerilor (%)
1.	Contractarea energiei	3	3	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5717	5717	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1629	1629	0	0
5.	Asigurarea calității energiei	540	540	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	3755	3755	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	10	10	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	1	1	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	4	4	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	4565	4562	3	0.0007
TOTAL:		16227	16224	3	0.0002
din care: întemeiate		8235	8234	1	0.0001
neîntemeiate		7992	7990	2	0.0003
nesoluționabile		0	0	0	0

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri (energie electrică)
ELECTRICA FURNIZARE SA**

**Perioada : SEMESTRUL
1-2020**

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Oferirea de explicații clienților cu privire la contractarea serviciului de furnizare	-
2.	Facturarea contravalorii energiei	Oferirea de explicații clienților cu privire la metoda de facturare, informarea clienților în legătură cu transmiterea indexului autocitit/încheiere convenție de consum. În cazul clienților care au reclamat citirea efectuată de operatorul de distribuție s-a solicitat reverificarea cantităților măsurate	S-a stornat factura de regularizare emisă în baza unui index citit greșit, dacă reclamația a fost întemeiată. S-a facturat conform index comunicat de client/operator de distribuție.
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	Odată cu transmiterea plângerilor la operatorii de distribuție, s-a solicitat acestora să ia măsuri în vederea asigurării continuității în alimentarea a locurilor de consum.
5.	Asigurarea calității energiei electrice	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	Odată cu transmiterea plângerilor la operatorii de distribuție, s-a solicitat acestora să ia măsuri în vederea asigurării calității energiei electrice

6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție privind rezultatul expertizării echipamentelor de măsurare.	Verificarea în teren de către operatorul de distribuție a modului de înregistrare contor, înlocuire contor defect, verificarea în laborator, recalcularea consumului, conform legislației în vigoare
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-a înștiințat clientul cu privire la rezultatul analizei efectuate.	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Oferirea de explicații la client	Actualizare material informare
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Oferirea de explicații la clienți, în funcție de subiectul plângerii	Corecții/ modificari date client, transfer sold etc.

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA**

Perioada : **SEMESTRUL I 2020**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor referitoare la activitatea de furnizare gaze naturale	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1	1	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de email	15	9	6
4.	Prin intermediul formularului online	1	1	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		17	11	6

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

ELECTRICA FURNIZARE SA

Perioada : SEMESTRUL I 2020

Nr.	Categorie plângeri gaze naturale	Nr. plângeri			
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	Plângeri nerezolvate în termen din totalul plângerilor (%)
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	16	16	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		17	17	0	0
din care: întemeiate		15	15	0	0
neîntemeiate		2	2	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri (gaze naturale)
ELECTRICA FURNIZARE SA**

**Perioada : SEMESTRUL 1-
2020**

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Facturarea contravalorii energiei	S-a facturat conform index comunicat de client. În cazul clienților care au reclamat citirea efectuată de operatorul de distribuție s-a solicitat reverificarea cantităților măsurate	S-a recomandat clientului să comunice indexul autocitit
2.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerea a fost redirecționată către operatorul de distribuție de gaze naturale.	-