

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
(serviciul furnizare energie electrică)**

Perioada : 01.01.2023- 30.06.2023

| Nr. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plângeri | | |
|--------|---|--------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1. | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului | 3044 | 2819 | 225 |
| 2. | Prin intermediul unui centru de telefonie | 6461 | 6166 | 295 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de email | 12189 | 11124 | 1065 |
| 4. | Prin intermediul formularului online | 55928 | 53594 | 2334 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin poștă | 53 | 45 | 8 |
| TOTAL: | | 77675 | 73748 | 3927 |

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal (serviciul furnizare energie electrică)

Perioada : 01.01.2023 - 30.06.2023

| Nr. | Categorie plângeri | Nr. plângeri | | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|----------------------|---|--------------|---------------------------|-----------------------------|---|
| | | Total | Rezolvate în termen legal | Nerezolvate în termen legal | |
| 1. | Contractarea energiei | 254 | 254 | 0 | 0.00% |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 45709 | 45644 | 65 | 0.08% |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 146 | 139 | 7 | 0.01% |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 852 | 844 | 8 | 0.01% |
| 5. | Asigurarea calității energiei | 822 | 819 | 3 | 0.00% |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 3256 | 3229 | 27 | 0.03% |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 904 | 903 | 1 | 0.00% |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | 101 | 100 | 1 | 0.00% |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 37 | 37 | 0 | 0.00% |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 25594 | 25567 | 27 | 0.03% |
| TOTAL: | | 77675 | 77536 | 139 | 0.18% |
| din care: întemeiate | | 21004 | 20931 | 73 | 0.09% |
| neîntemeiate | | 56671 | 56605 | 66 | 0.08% |
| nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri (serviciul furnizare energie electrică)

Perioada : 01.01.2023 - 30.06.2023

| Nr. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|-----|---|---|--|
| 1. | Contractarea energiei | Oferirea de explicații privind clauzele contractuale/ explicarea cauzelor care au condus la blocaje în procesul de contractare | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Explicarea componentelor facturate (cantități, metodă estimare, reducerile acordate, încadrarea în transele de consum conform prevederilor în vigoare); Transmiterea la OR a solicitării de recitare a echipamentului de măsură/de emiteră a unui punct de vedere privind cantitățile stabilite pe perioada de defect a contorului; Încheiere convenție de consum/transmiterea la client a recomandării de a comunica indexul autocitit în perioada afișată pe factură; Înștiințarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare/finale cu privire la demersurile făcute la OD/mod rezolvare. | Verificare în teren (de către OD) a indexului înregistrat de contor; Stornare factură, în cazul în care contestația a fost întemeiată și refacturare conform date primite de la OD. |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | Explicarea ofertei (preț, valabilitate etc.) | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | Transmitere plângeri la OR, cu informarea clienților în legătură cu redirecționarea prin intermediul răspunsurilor preliminare. Transmitere la client a răspunsului primit de la OR. | Solicitare la OR de a comunica măsurile dispuse în vederea asigurării continuității în alimentare |
| 5. | Asigurarea calității energiei | Transmitere plângeri la OR, cu informarea clienților în legătură cu redirecționarea făcută prin intermediul răspunsurilor preliminare. Transmitere la client a răspunsului primit de la OR. | Solicitare la OR de a comunica măsurile dispuse în vederea asigurării parametrilor de calitate a energiei electrice distribuite |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | Transmitere plângeri la OR, cu informarea clienților în legătură cu redirecționarea făcută prin intermediul răspunsurilor preliminare. Transmitere la client a răspunsului primit de la OR. | Solicitare la OR de a înlocui echipamentele de măsurare blocate/fără afișaj/ de a verifica echipamentele de măsurare suspecte de înregistrări eronate |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | Verificare datelor din POSF, solicitare puncte de vedere de la OR/alti furnizori | Corectare date (stornare facturi, reziliere contract), dacă plângerea a fost întemeiată |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | Verificare notificari transmise la clienți/ verificare informații postate pe pagina proprie de internet | - |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | Verificare notificari transmise la clienți/ verificare informații postate pe pagina proprie de internet | - |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | Analiza plângerilor și răspuns în funcție de problema semnalată | Transfer sume/ Solicitare la prestatorul care asigură distribuția facturilor să verifice calitatea serviciului prestat/Verificare cauze întârziere în emiterea facturii/Verificare sume înregistrate/ Eliminarea cauzelor care au condus la neemiterea facturilor/ Explicare cauze care au generat blocaje în procesul de facturare (necesitate armonizare sistem informatic cu legislația în vigoare) |

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
(serviciul furnizare gaze naturale)**

Perioada : 01.01.2023- 30.06.2023

| Nr. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plângeri | | |
|--------|---|--------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1. | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului | 28 | 28 | 0 |
| 2. | Prin intermediul unui centru de telefonie | 141 | 140 | 1 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de email | 170 | 162 | 8 |
| 4. | Prin intermediul formularului online | 747 | 736 | 11 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin poștă | 1 | 1 | 0 |
| TOTAL: | | 1087 | 1067 | 20 |

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal (serviciul furnizare gaze naturale)

Perioada : 01.01.2023 - 30.06.2023

| Nr. | Categorie plângeri | Nr. plângeri | | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|----------------------|---|--------------|---------------------------|-----------------------------|---|
| | | Total | Rezolvate în termen legal | Nerezolvate în termen legal | |
| 1. | Contractarea energiei | 4 | 4 | 0 | 0.00% |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 514 | 514 | 0 | 0.00% |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 1 | 0 | 1 | 0.09% |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 2 | 2 | 0 | 0.00% |
| 5. | Asigurarea calității energiei | 1 | 1 | 0 | 0.00% |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 5 | 5 | 0 | 0.00% |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 9 | 9 | 0 | 0.00% |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 551 | 549 | 2 | 0.18% |
| TOTAL: | | 1087 | 1084 | 3 | 0.27% |
| din care: întemeiate | | 584 | 582 | 2 | 0.18% |
| neîntemeiate | | 503 | 502 | 1 | 0.09% |
| nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri (serviciul furnizare gaze naturale)

Perioada : 01.01.2023 - 30.06.2023

| Nr. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|-----|---|--|---|
| 1. | Contractarea energiei | Oferirea de explicații privind clauzele contractuale/ explicarea cauzelor care au condus la blocaje în procesul de contractare | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Explicarea componentelor facturate (cantități, metodă estimare, reducerile acordate, încadrarea în transele de consum conform prevederilor în vigoare); Transmiterea la OR a solicitării de recitare a echipamentului de măsură; Transmiterea la client a canalelor pentru comunicarea indexului autocitit în perioada afișată pe factură; | Verificare în teren (de către OD) a indexului înregistrat de contor; Stornare factură, în cazul în care contestația a fost întemeiată și refacturare conform date primite de la OD. |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | Explicarea componentelor tarifului specific ofertei pe piața concurențială, valabilitate ofertă | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | Transmitere plângeri la OR, cu informarea clienților în legătură cu redirecționarea prin intermediul răspunsurilor preliminare. Transmitere la client a răspunsului primit de la OR. | Solicitare la OR de a comunica măsurile dispuse în vederea asigurării continuității în alimentare |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 5. | Asigurarea calității energiei | Transmitere plângeri la OR, cu informarea clienților în legătură cu redirecționarea făcută prin intermediul răspunsurilor preliminare. Transmitere la client a răspunsului primit de la OR. | - |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | Transmitere plângeri la OR, cu informarea clienților în legătură cu redirecționarea făcută prin intermediul răspunsurilor preliminare. Transmitere la client a răspunsului primit de la OR. | Solicitare la OR de a înlocui echipamentele de măsurare blocate/fără afișaj/ de a verifica echipamentele de măsurare suspecte de înregistrări eronate |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | Verificare datelor din POSF, solicitare puncte de vedere de la OR/alti furnizori | Corectare date (stornare facturi, reziliere contract), dacă plângerea a fost întemeiată |
| 8. | Rezolvarea altor plângeri ale | Analiza plângerilor și răspuns în funcție de problema semnalată | Transfer sume/ Solicitare la prestatorul care asigură distribuția facturilor să verifice calitatea serviciului prestat/Verificare cauze întârziere în emiterea facturii/Verificare sume înregistrate/ Eliminarea cauzelor care au condus la neemiterea facturilor/ Explicare cauze care au generat blocaje în procesul de facturare (necesitate armonizare sistem informatic cu legislația în vigoare) |