

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clientii finali in semestrul I 2018

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

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar de plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	0	2
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		2	0	2

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

Nr. crt.	Categorie plângeri	Numar de plangeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2	2	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 furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerințele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea, plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		2	2	0	0
din care: intememEe		0	0	0	0
neîntemeiate		1	1	0	0
nesolutionabile		1	1	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<p>Solicitarea 1286/23.02.2018 prin care se solicita efectuarea unei verificari a contorului si transmiterea unei copii dupa PV de constatare; S-a facut solicitare catre E-Distributie Dobrogea care au verificat situatia semnalata emitand in acest sens PV de verificare nr 173606/02.03.2018 in care se specifica faptul ca, contorul functioneaza corect.</p> <p>Solicitarea din 1369/26.04.2018 prin care se contesta consumul de energie electrica si se solicita reverificarea indexilor si a proceselor verbale ce au stat la baza emiterii facturilor: S-a facut solicitare catre Enel Distributie Dobrogea S.A si in acest sens a avut loc intalnirea tripartida intre societatea noastra in calitate de furnizor, client si E-Distributie Dobrogea in calitate de Distribuitor Zonal incheiata prin minuta nr 224595/05.06.2018. De asemenea intrucat clientul refuza sa plateasca facturile a mai avut loc o intalnire la sediul nostru incheiata prin minuta din 19.06.2018 prin care au fost reiterate motivele pentru care clientul nu plateste factura in ciuda faptului ca E-Distributie Dobrogea a reconfirmat corectitudinea datelor citite. Avand in vedere acest lucru, intrucat in urma celor 2 intalniri Distribuitorul a confirmat faptul ca cantitatile facturate au fost reale iar sistemul de citire a contorului a fost corect, impotriva clientului au fost incepute procedurile legale de recuperare a debitelor.</p>	Nu este cazul
3.	Ofertarea de preturi și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Nu este cazul	Nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Nu este cazul	Nu este cazul
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul	Nu este cazul