

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la
clientii finali in semestrul I 2019

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

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	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:		0	0	0

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	1	1	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	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	00	0	0	0
TOTAL:		2	2	0	0
din care: intememEe		1	1	0	0
neîntemeiate		1	1	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
3.	Ofertarea de preturi și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	<p>În data de 20.06.2019 prin sesizarea clientului, ne-a fost adus la cunoștință faptul că în data de 19.06.2019 a fost deconectat de la rețeaua de furnizare a energiei.</p> <p>În urma analizei s-a constatat faptul că acesta fusese deconectat în mod eronat de către distribuitorul zonal alături de alte puncte de consum reziliate de societatea noastră cu aceeași dată. Facem mențiunea că acest client facea parte dintr-un ansamblu rezidențial cu el fiind încheiat un contract de furnizare energie în timp ce, cu celelalte locuri de consum aparținând aceluiași ansamblu rezidențial nu s-au încheiat contracte motiv pentru care ele au fost deconectate (urmand a fi reconectate la încheierea unui contract cu un alt furnizor).</p> <p>În urma sesizării distribuitorului zonal, acesta a procedat la reconectarea consumatorului, în acest fel fiind stinsă sesizarea clientului.</p>	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