

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

Perioada: anul 2019

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în 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	0	0	0
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

Perioada: anul 2019

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			
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0			
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0			
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0			
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0			
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0			
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0			
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0			
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0			
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0			
TOTAL:		0			
din care: întemeiate		0			
neîntemeiate		0			
nesoluționate		0			

Sinteza modului de solutionare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	N/A	N/A
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	N/A	N/A
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	N/A	N/A
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 nerespectarea legislației în vigoare	N/A	N/A
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	N/A	N/A