

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

Perioada de raportare: semestrul I 2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1.691	1.579	112
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1.552	1.449	103
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2.197	1.851	346
4	Prin intermediul formularului on-line	1.271	1.144	127
5	Prin fax	83	66	17
6	Prin poștă	1.291	1.152	139
Total:		8.085	7.241	844

Structura plângerilor clienților finali de energie electrică în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada de raportare: semestrul I 2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractarea energiei	-	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3.775	3.643	132	3,50%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	74	74	0	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	424	424	0	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	898	851	47	5,23%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-
8	Informarea clienților finali conform cerințelor legale în vigoare	-	-	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, cu privire la nerespectarea legii în vigoare	-	-	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri, formulate de către clienții finali	2.914	2.903	11	0,38%
Total, din care:		8.085	7.895	190	2,35%
	● întemeiate	3.900	3.811	89	2,28%
	● neîntemeiate	4.185	4.084	101	2,41%
	● nesoluționabile	-	-	-	-

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri ale clienților finali de energie electrică

Perioada de raportare: semestrul I 2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmiterea către operatorul de distribuție spre verificare a indecșilor citiți. Transmiterea către clienți a explicațiilor cu privire la modul de calcul al facturii, se recomandă ncheierea/modificarea convenției de consum în funcție de consum.	Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților. Acțiuni de actualizare a convențiilor de consum coroborat cu acțiunea de actualizare a contractelor de furnizare a energiei electrice cf. Ordinului ANRE 88/2015.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate spre analiză și soluționare operatorului de distribuție, pentru identificarea cauzei care a generat întreruperea alimentării cu energie electrică. Se transmite răspuns clientului împreună cu punctul de vedere primit de la distribuitor.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu energie electrică.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea calității alimentării cu energie electrică.
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte/ rezultatele verificărilor au fost redirecționate către operatorul de distribuție. S-au transmis clienților explicații cu privire la istoricul de consum, verificarea citirilor efectuate, verificarea contorului, etc.	Se solicită operatorilor de distribuție analiza procesului de verificare și înlocuirea contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Pentru plângerile cu privire la modul de încasare a facturilor, respectiv plăți eronate, au fost analizate referințele specificate la efectuarea plății și au fost efectuate corecții conform solicitărilor clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat.	Instruire continuă personal.