

EE

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I			Semestrul II			Total		
		Nr. plangeri			Nr. plangeri			Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	9,169	6,762	2,407	8,499	7,018	1,481	17,668	13,780	3,888
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	12,347	9,757	2,590	15,263	13,260	2,003	27,610	23,017	4,593
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7,471	4,245	3,226	6,977	5,193	1,784	14,448	9,438	5,010
4	Prin intermediul formularului on-line	3,355	2,260	1,095	4,334	3,790	544	7,689	6,050	1,639
5	Prin fax	22	2	20	9	7	2	31	9	22
6	Prin posta	388	179	209	398	289	109	786	468	318
Total		32,752	23,205	9,547	35,480	29,557	5,923	68,232	52,762	15,470

INTERNAL

EE

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	4,646	4,469	177	4%	4,643	4,383	260	6%	9,289	8,852	437	5%
2	Facturarea contravalorii energiei	12,460	12,157	304	2%	13,364	13,143	221	2%	25,824	25,300	525	2%
3	Ofertarea de preturi si tarife	23	23	0	0%	6	6	0	0%	29	29	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	598	598	0	0%	1,178	1,175	3	0%	1,776	1,773	3	0%
5	Asigurarea calitatii energiei	364	363	1	0%	608	601	7	1%	972	964	8	1%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	17	17	0	0%	13	12	1	8%	30	29	1	3%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	2,855	2,842	13	0%	3,074	3,068	6	0%	5,929	5,910	19	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	11,790	11,756	34	0%	12,594	12,529	65	1%	24,384	24,285	99	0%
Total		32,752	32,224	528	2%	35,480	34,917	563	2%	68,232	67,141	1,091	2%
din care	intemeiate	29,581	29,103	478	2%	33,514	33,012	502	1%	63,095	62,115	980	2%
	neintemeiate	3,131	3,082	49	2%	1,958	1,897	61	3%	5,089	4,979	110	2%
	nesolutionabile	40	39	1	3%	8	8	0	0%	48	47	1	2%

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II		Total an	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizarea sistemelor informatice si functionalitatea proceselor in contextul POSF	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizarea sistemelor informatice si functionalitatea proceselor in contextul POSF
2	Facturarea contravaloarii energiei	Emitere factura/ Refacere factura conform OUG 118 si OUG 27 si legi conexe/	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118 si OUG 27 si legi conexe. 4.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor	Emitere factura/ Refacere factura conform OUG 118 si OUG 27 si legi conexe/ L257	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118 si OUG 27 si legi conexe/L257. 4.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor 5. Implementarea in sistemul informatic a unor modificari pt calculul plafonarii	Emitere factura/ Refacere factura conform OUG 118 si OUG 27 si legi conexe/ L257	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118 si OUG 27 si legi conexe/L257. 4.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor 5. Implementarea in sistemul informatic a unor modificari pt calculul plafonarii
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatiei. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Modificarea sistemelor informatice privind modulul de preturi pentru a putea cuprinde modificarile din OUG 118 si OUG 27 si legile conexe	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatiei. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Modificarea sistemelor informatice privind modulul de preturi pentru a putea cuprinde modificarile din OUG 118 si OUG 27 si legile conexe	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatiei. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Modificarea sistemelor informatice privind modulul de preturi pentru a putea cuprinde modificarile din OUG 118 si OUG 27 si legile conexe
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident
5	Asigurarea calitatii energiei	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident
6	Functionarea grupurilor de masurare	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrica	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrica	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrica
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Analizarea clauzelor contractuale	-	Analizarea clauzelor contractuale	-	Analizarea clauzelor contractuale	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Solicitare client executata de catre OD	intalniri cu reprezentantii OD pentru analiza problematiilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen	Solicitare client executata de catre OD	intalniri cu reprezentantii OD pentru analiza problematiilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen	Solicitare client executata de catre OD	intalniri cu reprezentantii OD pentru analiza problematiilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modul de utilizare si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27 si legile conexe. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modul de utilizare si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27 si legile conexe. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modul de utilizare si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27 si legile conexe. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.