

INTERNAL

EEM

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	5,237	3,999	1,238	5,934	4,922	1,012	11,171	8,921	2,250
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	7,898	6,394	1,504	11,667	10,211	1,456	19,565	16,605	2,960
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6,871	4,609	2,262	6,357	4,895	1,462	13,228	9,504	3,724
4	Prin intermediul formularului on-line	2,949	2,096	853	3,728	3,273	455	6,677	5,369	1,308
5	Prin fax	26	13	13	6	4	2	32	17	15
6	Prin posta	289	170	119	281	212	69	570	382	188
Total		23,270	17,281	5,989	27,973	23,517	4,456	51,243	40,798	10,445

EEM

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	3,642	3,515	127	3%	4,148	3,915	233	6%	7,790	7,430	360	5%
2	Facturarea contravalorii energiei	9,031	8,778	254	3%	10,661	10,483	178	2%	19,692	19,261	432	2%
3	Ofertarea de preturi si tarife	21	21	0	0%	8	8	0	0%	29	29	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	556	556	0	0%	640	638	2	0%	1,196	1,194	2	0%
5	Asigurarea calitatii energiei	286	286	0	0%	448	443	5	1%	734	729	5	1%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	12	10	2	17%	4	1	3	75%	16	11	5	32%
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	2,345	2,335	10	0%	2,682	2,676	6	0%	5,027	5,011	16	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	7,378	7,341	37	0%	9,382	9,315	67	1%	16,760	16,656	104	1%
Total		23,270	22,841	429	2%	27,973	27,479	494	2%	51,243	50,320	923	2%
din care	intemeiate	20,533	20,146	387	2%	26,124	25,689	435	2%	46,657	45,835	822	2%
	neintemeiate	2,695	2,654	41	2%	1,845	1,786	59	3%	4,540	4,440	100	2%
	nesolutionabile	42	41	1	2%	4	4	0	0%	46	45	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 contravalorii 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 problematilor 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 problematilor 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 problematilor 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 relocalarile 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 relocalarile 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 relocalarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.