

## INTERNAL

## PPCE

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	4,549	1,126	3,423	7,120	1,226	5,894	11,669	2,352	9,317
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	9,281	1,439	7,842	9,887	1,557	8,330	19,168	2,996	16,172
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4,591	1,798	2,793	5,668	1,917	3,751	10,260	3,716	6,544
4	Prin intermediul formularului on-line	2,856	717	2,139	5,570	1,100	4,470	8,426	1,817	6,609
5	Prin fax	6	5	1	2	2	0	8	7	1
6	Prin posta	242	124	118	327	139	188	569	263	306
Total		21,525	5,209	16,316	28,574	5,941	22,633	50,100	11,151	38,949

## PPCE

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	4,027	3,857	170	4%	5,000	4,849	151	3%	9,026	8,706	320	4%
2	Facturarea contravalorii energiei	8,114	7,979	135	2%	11,257	11,134	123	1%	19,371	19,113	258	1%
3	Ofertarea de preturi si tarife	5	5	0	0%	4	4	0	0%	9	9	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	594	590	4	1%	1,279	1,277	2	0%	1,873	1,867	6	0%
5	Asigurarea calitatii energiei	516	513	3	1%	800	798	2	0%	1,316	1,311	5	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	1	1	50%	9	9	0	0%	11	10	1	9%
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	1,393	1,389	4	0%	1,897	1,894	3	0%	3,290	3,283	7	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	6,875	6,694	181	3%	8,329	7,986	343	4%	15,204	14,680	524	3%
Total		21,526	21,028	498	2%	28,575	27,951	624	2%	50,100	48,979	1,121	2%
din care	intemeiate	19,425	18,982	443	2%	24,233	23,685	548	2%	43,657	42,667	990	2%
	neintemeiate	2,096	2,041	55	3%	4,327	4,252	75	2%	6,423	6,293	130	2%
	nesolutionabile	5	5	0	0%	15	14	1	7%	20	19	1	5%

PPCE

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.	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.
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 5. Emiterea facturilor la clientii prosumatori	Emitere factura/ Refacere factura conform informatii transmise de client	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. Emiterea facturilor la clientii prosumatori	Emitere factura/ Refacere factura conform informatii transmise de client	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 5. Emiterea facturilor la clientii prosumatori
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.	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 L357. 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 L357, OUG118 si OUG 27 si legile conexe. S-au facut relocalarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.