

UZ PUBLIC

Conform Politicii de Clasificare si Tratare a Informatiei nr. 59/31.03.2016

EEM - pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Anexa 3

| 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 furnizo | 1,739 | 1,580 | 159 | 854 | 755 | 99 | 2,593 | 2,335 | 258 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 33,997 | 31,861 | 2,136 | 38,401 | 35,741 | 2,660 | 72,398 | 67,602 | 4,796 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 18,512 | 16,369 | 2,143 | 19,749 | 17,428 | 2,321 | 38,261 | 33,797 | 4,464 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 9,081 | 8,547 | 534 | 8,198 | 7,675 | 523 | 17,279 | 16,222 | 1,057 |
| 5 | Prin fax | 1,331 | 1,214 | 117 | 2,057 | 1,886 | 171 | 3,388 | 3,100 | 288 |
| 6 | Prin posta | 758 | 649 | 109 | 805 | 636 | 169 | 1,563 | 1,285 | 278 |
| Total | | 65,418 | 60,220 | 5,198 | 70,064 | 64,121 | 5,943 | 135,482 | 124,341 | 11,141 |

EEM - pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Anexa 4

| 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 | Nr. plangeri | | | Plangeri nerezolvate in termen din total |
| | 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 | 18,216 | 15,550 | 2,666 | 15% | 17,020 | 15,942 | 1,078 | 6% | 35,236 | 31,492 | 3,744 | 11% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei | 17,695 | 15,340 | 2,355 | 13% | 17,824 | 14,234 | 3,590 | 20% | 35,519 | 29,574 | 5,945 | 17% |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 380 | 373 | 7 | 2% | 165 | 152 | 13 | 8% | 545 | 525 | 20 | 4% |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 1,643 | 1,531 | 112 | 7% | 1,969 | 1,916 | 53 | 3% | 3,612 | 3,447 | 165 | 5% |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei | 459 | 398 | 61 | 13% | 312 | 292 | 20 | 6% | 771 | 690 | 81 | 11% |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | 3,865 | 1,443 | 2,422 | 63% | 436 | 182 | 254 | 58% | 4,301 | 1,625 | 2,676 | 62% |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 1 | | 1 | 100% | 4 | 4 | 0 | 0% | 5 | 4 | 1 | 20% |
| 8 | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare | 1 | 1 | | 0% | 0 | 0 | 0 | | 1 | 1 | 0 | 0% |
| 9 | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | 1,925 | 1,678 | 247 | 13% | 2,301 | 1,922 | 379 | 16% | 4,226 | 3,600 | 626 | 15% |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 20,143 | 18,887 | 1,256 | 6% | 22,570 | 21,352 | 1,218 | 5% | 42,713 | 40,239 | 2,474 | 6% |
| Total | | 64,328 | 55,201 | 9,127 | 14% | 62,601 | 55,996 | 6,605 | 11% | 126,929 | 111,197 | 15,732 | 12% |
| din care | intemeiate | 54,380 | 47,284 | 7,096 | | 55,617 | 49,734 | 5,883 | | 109,997 | 97,038 | 12,959 | |
| | neintemeiate | 9,669 | 7,722 | 1,947 | | 6,946 | 6,209 | 737 | | 16,615 | 13,931 | 2,684 | |
| | nesolutionabile | 279 | 195 | 84 | | 38 | 33 | 5 | | 317 | 228 | 89 | |

EEM - pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Anexa 5

| Nr. crt. | Categorie plangere | Semestrul I | | Semestrul II | |
|----------|---|---|---|---|---|
| | | Sinteza modului de rezolvare | Masuri corective | Sinteza modului de rezolvare | Masuri corective |
| 1 | Contractarea energiei | Intocmire si refacere contracte | 1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane | Intocmire si refacere contracte | 1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizare sisteme informatice. |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei | Refacere factura conform index transmis de client | 1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane | emitere factura | 1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118. |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice | 1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatii. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane | analizarea componentelor pretului final al energiei electrice | analizarea componentelor pretului final al energiei electrice; informatii suplimentare privind disponibilitatea ofertelor pe site-ul: enel.ro |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | Remediere incident | nu e cazul | Remediere incident | nu e cazul |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei | Remediere incident | nu e cazul | Remediere incident | nu e cazul |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | Inlocuire contor | nu e cazul | 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 |
| 8 | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare | Analizarea clauzelor contractuale | informare pe site-ul furnizorului, in factura emisa clientilor finali; afisarea de materiale informative la Punctele Enel; transmiterea de materiale informative catre clientii finali | - | - |
| 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 problematicilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen | solicitari client executate de OD | solicitari client executate de OD |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | Attentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura | S-au facut modificarile attentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate. | emitere factura/attentionare partener transmitere facturi/realocare plata | S-au facut modificarile attentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate. |