

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri			Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic			Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	109	109	0	1	Contractarea energiei	38	38	0	0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1.373	1.354	19	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1.460	1.460	0	0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	287	92	195	3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Prin intermediul formularului on-line	181	172	9	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	176	176	0	0%
5	Prin fax	0	0	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	28	28	0	0%
6	Prin poștă	6	5	1	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	184	184	0	0%
Total		1.956	1.732	224	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienți finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	103	103	0	0%
					TOTAL din care		1.989	1.989		0,00%
						Intemeiate	1039	1039		0,00%
						neIntemeiate	950	950		0,00%
						nesoluzionabile	0	0		0,00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	documente/explicație data intrare în sistem / date de contact transmise / răspuns transmis / răspuns către client / însoțit de factura / corecție index de calculare de la	corectare nume, adresa / reziliere contract / explicații oferta în valabilitate / stornare factura / eliberare factura / explicație discount / facturare cf prognoza transmisă de client
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare / deranjamente / modificare solicitare puncte de vedere de la OSD / pene curent, variații	colaborare cu OSD / corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate		răspuns către client conform pdv / apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura prezentare mod de încheiere ctr ptr SF s SFA	schimbare contor finalizare proces contractare / corecții POSF ptr preluare eronată
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 clienți finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura / reluarea furnizării / colaborare cu OSD	stornare penalități / reprogramare reluare furnizare /