

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

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 1 ianuarie - 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	189	185	4	1	Contractarea energiei	99	99	0	0,00%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2.448	2.406	42	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2.567	2.567	0	0,00%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	493	196	297	3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4	Prin intermediul formularului on-line	343	321	22	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	257	257	0	0,00%
5	Prin fax	1	1	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	48	48	0	0,00%
6	Prin poștă	8	7	1	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	277	277	0	0,00%
Total		3482	3116	366	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0,00%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0,00%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0,00%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	267	267	0	0,00%
TOTAL							3515	3515		0,00%
din care						Intemeiate	1791	1791		0,00%
						neintemeiate	1724	1724		0,00%
						nesoluzionabile	0	0		0,00%

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

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatie data intrare in vigoare ctr/reuare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta in valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/m odificare instalatie/	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari despagubiri)	raspuns catre client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recilit contorul, transmis bon finalizare proces contractare/ corectii POSF ptr preluare eronata
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	prezentare mod de incheier ctr ptr SF s SFA	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/