

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	245	233	12	1	Contractarea energiei	31	31	0	0,00%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2.672	2.642	30	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1.350	1.350	0	0,00%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	266	220	46	3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4	Prin intermediul formularului on-line	907	865	42	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	161	161	0	0,00%
5	Prin fax	2	2	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5	0	0,00%
6	Prin poștă	14	11	3	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	378	378	0	0,00%
Total		4.106	3.973	133	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0,00%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	4	4	0	0,00%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	8	8	0	0,00%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2.169	2.169	0	0,00%
					TOTAL		4.106	4.106	0	0,00%
din care					Intermedie		2.969	2.969		0,00%
					neintermedie		1.135	1.135		0,00%
					neesențiale		2	2		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	verificare documente/explicații conținut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziere contract/explicații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns, corectie autoclitare catre client insoțit, explicații fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere răspuns /clauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/declansare sensor/fisa neconforma	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare electrovana/refacere revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	răspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare în teren-suspiciuni intervenții neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corecții serii inversate recitit contorul, aplicat sigiliu
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
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/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborar e cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces în cont AOL, acces securizat la factura