

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	564	537	27	1	Contractarea energiei	63	63	0	0,00%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5.705	5.638	67	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3.521	3.521	0	0,00%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	549	464	85	3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4	Prin intermediul formularului on-line	1.610	1.530	80	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	256	256	0	0,00%
5	Prin fax	5	5	0	5	Asigurarea calității energiei furnizate	12	12	0	0,00%
6	Prin poștă	28	25	3	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	955	955	0	0,00%
Total		8.461	8.199	262	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0,00%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	16	16	0	0,00%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienți finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	10	10	0	0,00%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	3.628	3.628	0	0,00%
TOTAL		8.461	8.461							0,00%
din care						Intemeiate	6.004	2.969		0,00%
						neintemeiate	2.455	1.135		0,00%
						nesolutionabile	2	2		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/explicatii conținut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emisiere raspuns /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	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate rectit contorul, aplicat sigilii
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 clienți 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 in cont AOL, acces securizat la factura