

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2025

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2025

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri			Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr 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	80	76	4	1	Contractarea energiei	61	61	0%
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1075	1,052	23	2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1,107	1,107	0%
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	206	104	102	3	Ofertarea de prețuri și tarife			0%
4	Prin intermediul formularului on-line	162	149	13	4	Continuitatea în alimentarea cu energie	81	81	0%
5	Prin fax	1	1	-	5	Asigurarea calității energiei furnizate	20	20	0%
6	Prin poștă	2	2	-	6	Funcționarea grupurilor de măsurare	93	93	0%
	Total	1,526	1,384	142	7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului			0%
					8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;			0%
					9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare			0%
					10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	164	164	0%
					TOTAL		1,526	1,526	0
					din care	Intemeiate	752	752	0
						neintemeiate	774	774	0
						nesoluționabile			0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 1 ianuarie - 30 iunie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatie data intrare în vigoare ctri/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta în valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare discount/beneficii i refacuta	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	furnizare/deranjamente/modificari instalatie/ sollicitare puncte de vedere	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	de la OSD (penalizari, variatii tensiune, sollicitari)	raspuns catre client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul, transmis bon miscare contor
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/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati / reprogramare reluare furnizare/