

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		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	109	109	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,406	1,375	31
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	287	92	195
4	Prin intermediul formularului on-line	181	172	9
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	6	5	1
Total		1,989	1,753	236

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	38	38	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1,460	1,460	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	176	176	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	28	28	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	184	184	0	0%
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 clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	103	103	0	0%
TOTAL		1,989	1,989		0.00%
din care	întemeiate	1039	1039		0.00%
	neîntemeiate	950	950		0.00%
	nesoluționabile	0	0		0.00%



ELECTRICITATE

Anexa 5

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/explicatie data intrare in vigoare ctr/reluare transmis raspuns catre	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta in valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	client insotit de factura/corectie index de preluare de	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf proгноza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjame nte/modificare solicitare puncte de vedere	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari	raspuns catre client conform pdv/apel deranjamente OSD
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul, transmis bon
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	prezentare mod de incheier ctr ptr SF s SFA	finalizare proces contractare/ corectii POSF ptr preluare eronata
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
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/