

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		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	189	185	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,481	2,427	54
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	493	196	297
4	Prin intermediul formularului on-line	343	321	22
5	Prin fax	1	1	0
6	Prin poștă	8	7	1
Total		3515	3137	378

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	99	99	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2,567	2,567	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	257	257	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	48	48	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	277	277	0	0.00%
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	întemeiate	1791	1791		0.00%
	neîntemeiate	1724	1724		0.00%
	nesoluționabile	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/explicații și data intrare în vigoare ctr/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/reziliere contract/explicații oferta în valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns către client însoțit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordată	stornare factura/eliberare factura/explicație discount/facturare cf prognoza transmisă de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis răspuns către client însoțit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/modificarea instalației	colaborare cu OSD/corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD (pene curent, variații tensiune, solicitări despaubiri)	răspuns către 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 încheiere ctr ptr SF și SFA	finalizare proces contractare/corecții POSF ptr preluare eronată
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	recautarea factura/reluarea furnizării/colaborare cu	stornare penalități / reprogramare reluare furnizare/