

## 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	564	537	27
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5,705	5,638	67
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	549	464	85
4	Prin intermediul formularului on-line	1,610	1,530	80
5	Prin fax	5	5	0
6	Prin poștă	28	25	3
<b>Total</b>		<b>8,461</b>	<b>8,199</b>	<b>262</b>

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
 Perioada: 1 ianuarie - 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	63	63	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3,521	3,521	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	256	256	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	12	12	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	955	955	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;	16	16	0	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții 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%
<b>TOTAL</b>		8,461	<b>8,461</b>	0	0.00%
din care	întemeiate	6,004	<b>6,004</b>	0	0.00%
	neîntemeiate	2,455	<b>2,455</b>	0	0.00%
	nesoluționabile	2	<b>2</b>	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 conținut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicații clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns, corectie autocitire catre client însoțit, 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 in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit 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 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/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura