

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2024

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	111	104	7
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2074	2026	48
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	188	80	108
4	Prin intermediul formularului on-line	262	246	16
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	6	4	2
	Total	2641	2460	181

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2024

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	65	65	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2204	2204	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	162	161	1	0.62%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	38	38	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	147	147	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	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	15	15	0	0.00%
TOTAL		2641	2640	1	0.04%
din care	întemeiate	2109	2109	0	0.00%
	neîntemeiate	531	530	1	0.19%
	nesoluționabile	1	1	0	0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatie data intrare in vigoare ctr/reluare proces de contractare	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii oferta in valabilitate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit de factura/corectie index de preluare de la furnizor anterior perioada acordare	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/mo dificare instalatie/	colaborare cu OSD/ corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD(pene curent, variatii tensiune, solicitari despagubiri)	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;	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/