



ELECTRICITATE

Anexa 3

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

Perioada: 1 iulie - 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	85	81	4
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,201	1,175	26
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	147	71	76
4	Prin intermediul formularului on-line	212	200	12
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	4	3	1
	Total	1,649	1,530	119

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

Perioada: 1 iulie - 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	48	48	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1329	1329	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	120	119	1	0.83%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	26	26	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	108	108	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	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	10	10	0	0%
TOTAL		1649	1648	1	0.06%
din care	întemeiate	1233	1233	0	0.00%
	neîntemeiate	416	415	1	0.24%
	nesoluționabile	0	0	0	0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
 Perioada: 1 iulie - 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 discount/beneficii refacuta	stornare factura/ eliberare factura/explicatie discount/facturare cf prognoza transmisa de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/deranjamente/modificare 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 miscare contor
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/