

## ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: Semestrul II 2024

| Nr. crt. | Modul de preluare a plângerilor                                 | Nr. plângeri |                     |                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|------------------------|
|          |                                                                 | Total        | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1        | Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 6174         | 6152                | 22                     |
| 2        | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 27812        | 27588               | 224                    |
| 3        | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 17316        | 17231               | 85                     |
| 4        | Prin intermediul formularului on-line                           | 0            |                     |                        |
| 5        | Prin fax                                                        | 0            |                     |                        |
| 6        | Prin poștă                                                      | 0            |                     |                        |
| TOTAL:   |                                                                 | 51302        | 50971               | 331                    |

## ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: Semestrul II 2024

| Nr. crt.             | Categorie plângeri                                                                                                             | Nr. plângeri |           |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%] |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate | Nerezolvate în termenul legal |                                                       |
| 1                    | Contractarea energiei                                                                                                          | 2320         | 2320      | 0                             | 0%                                                    |
| 2                    | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | 31729        | 31729     | 0                             | 0%                                                    |
| 3                    | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | 93           | 93        | 0                             | 0%                                                    |
| 4                    | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | 4095         | 4095      | 0                             | 0%                                                    |
| 5                    | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | 13           | 13        | 0                             | 0%                                                    |
| 6                    | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | 2124         | 2124      | 0                             | 0%                                                    |
| 7                    | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 2583         | 2583      | 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                                                                                | 8345         | 8345      | 0                             | 0%                                                    |
| TOTAL:               |                                                                                                                                | 51302        | 51302     | 0                             | 0%                                                    |
| din care: întemeiate |                                                                                                                                | 51302        | 51302     | 0                             | 0%                                                    |
| neîntemeiate         |                                                                                                                                | 0            | 0         | 0                             | 0%                                                    |
| nesoluționabile      |                                                                                                                                | 0            | 0         | 0                             | 0%                                                    |

## ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Semestrul II 2024

| Nr. crt. | Categorie plângeri                                                                                                             | Sinteza modului de soluționare                                                                                                               | Măsuri corective |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1        | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | emitere factura<br>corectie factura<br>prezentare modalitate facturare<br>informare perioada de facturare si perioada transmitere autocitiri |                  |
| 2        | Contractarea energiei                                                                                                          | emitere sau modificare de contract<br>corectie date contract                                                                                 |                  |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | comunicare oferta                                                                                                                            |                  |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | directionare catre operatorul de retea                                                                                                       |                  |
| 5        | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | -                                                                                                                                            |                  |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | solicitare verificare grup de masurare catre operatorul de retea                                                                             |                  |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | notificare FA<br>informare OD schimbare titular contract                                                                                     |                  |
| 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                                                                                | efectuarea corectiilor necesare in baza de date                                                                                              |                  |