

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

Perioada: An 2022

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	60800	60624	176
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1785	1785	0
4	Prin intermediul formularului on-line	21458	21458	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		84043	83867	176

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

Perioada: An 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%]
		Total	Rezolvate	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	14392	13352	1040	7%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	53302	44754	8548	16%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	5570	5327	243	4%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	637	637	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	73	73	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1951	1951	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2274	1748	526	23%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		0	0	0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		0	0	0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	5844	5640	204	3%
TOTAL:		84043	73482	10561	13%
din care: întemeiate		83757	73196	10561	13%
neîntemeiate		0	0	0	0%
nesoluționabile		286	286	0	0%

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

Perioada: An 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	emitere sau modificare de contract corectie date contract	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	emitere factura corectie factura prezentare modalitate facturare informare perioada de facturare si perioada transmitere autocitiri	
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 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	