

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

Perioada: Semestrul II 2023

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	120	120	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	79696	77306	2390
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	39408	39063	345
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		119224	116489	2735

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

Perioada: Semestrul II 2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%]
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	4973	4973	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	64081	64081	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	2776	2776	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3417	3417	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	3499	3499	0	0%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		0		0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		0		0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	40478	40478	0	0%
<b>TOTAL:</b>		<b>119224</b>	<b>119224</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
din care: întemeiate		119224	119224	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 2023

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