

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

Perioada: Semestrul I 2025

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	165	165	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	16714	16479	235
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	41262	40291	971
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		58141	56935	1206

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

Perioada: Semestrul I 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%]
		Total	Rezolvate	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	2316	2316	0	0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	38152	38152	0	0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	48	48	0	0%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2707	2707	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	200	200	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2659	2659	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	466	466	0	0%
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	11593	11593	0	0%
TOTAL:		58141	58141	0	0%
din care: întemeiate		58141	58141	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 I 2025

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	directionare catre operatorul de retea	
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	