

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

Perioada: Semestrul I 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		
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	26575	26402	173
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	895	895	
4	Prin intermediul formularului on-line	13292	13292	
5	Prin fax	0		
6	Prin poștă	0		
TOTAL:		40762	40589	173

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

Perioada: Semestrul I 2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%]
		Total	Rezolvate	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	3989	2949	1040	26%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	25261	16713	8548	34%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	4871	4628	243	5%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	582	582	0	0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	57	57	0	0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	507	507	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1546	1020	526	34%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				0%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				0%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	3949	3745	204	5%
TOTAL:		40762	30201	10561	26%
din care: întemeiate		40476	29915	10561	26%
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: Semestrul I 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 corecțiilor necesare în baza de date	