

**Structura plângerilor în funcție de modul
Anexa 3 de preluare și tipul clientului final**

Perioada: ianuarie-iunie 2024

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2936	2805	131
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2745	2605	140
3	Prin intermediul unei adrese de email	7515	6685	830
4	Prin intermediul formularului on-line	487	451	36
5	Prin fax	13	7	6
6	Prin posta	133	119	14
TOTAL:		13829	12672	1157

Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
Perioada: ianuarie-iunie 2024

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rez in term legal	Nerez in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	0	0	0	0.000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7465	7464	1	0.013%
3	Ofertarea de preturi si tarife	6	6	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	274	274	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	609	609	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	2967	2967	0	0.000%
7	Schimbarea furnizorului	14	14	0	0.000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0.000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0.000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2494	2494	0	0.000%
TOTAL		13829	13828	1	0.007%
din care:	intemeiate	6131	6131	0	0.000%
	neintemeiate	7697	7696	1	0.013%
	nesolutionabile	1	1	0	0.000%

Anexa 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: ianuarie-iunie 2024

crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de soluționare			Măsuri corective																
		Sesizare întemeiată	Sesizare neîntemeiată	Plângere nesoluționabilă	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza /explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Măsuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri
1	Contractarea energiei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3237	4228	0	0	124	0	0	8	0	0	2960	13	0	0	14	19	64	5	29	1
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	39	235	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	36	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	168	440	1	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	29	2	11	108	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	1145	1822	0	0	15	0	0	11	0	0	104	938	0	0	0	42	10	3	22	0
7	Schimbarea furnizorului	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1540	954	0	0	137	0	1	3	0	5	84	19	0	0	5	0	99	224	961	2