

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

Perioada: iulie - decembrie 2024

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	3463	3158	305
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8038	7630	408
3	Prin intermediul unei adrese de email	10331	8823	1508
4	Prin intermediul formularului on-line	429	351	78
5	Prin fax	3	2	1
6	Prin posta	120	102	18
TOTAL:		22384	20066	2318

Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
Perioada: iulie - decembrie 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	5511	5511	0	0.000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	470	470	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	799	799	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	2401	2401	0	0.000%
7	Schimbarea furnizorului	9	9	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	13194	13194	0	0.000%
TOTAL		22384	22384	0	0.000%
din care:	intemeiate	14099	14099	0	0.000%
	neintemeiate	8285	8285	0	0.000%
	nesolutionabile	0	0	0	0.000%

Anexa 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
 Perioada: iulie - decembrie 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	Masuri 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	2147	3364	0	0	272	0	0	6	0	0	1732	0	0	0	4	19	55	0	59	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	96	374	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	9	85	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	272	527	0	0	1	0	0	51	0	0	0	0	0	0	0	72	1	14	133	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	1117	1284	0	0	15	0	0	8	0	0	108	908	0	0	0	38	1	6	33	0
7	Schimbarea furnizorului	3	6	0	1	2	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	10464	2730	0	0	7587	1	2	4	0	6	819	18	1	0	1	3	278	286	1451	7