

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

Perioada: ianuarie - 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	6399	5963	436
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	10783	10235	548
3	Prin intermediul unei adrese de email	17846	15508	2338
4	Prin intermediul formularului on-line	916	802	114
5	Prin fax	16	9	7
6	Prin posta	253	221	32
TOTAL:		36213	32738	3475

Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
Perioada: ianuarie - 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	12976	12975	1	0.008%
3	Ofertarea de preturi si tarife	6	6	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	744	744	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1408	1408	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	5368	5368	0	0.000%
7	Schimbarea furnizorului	23	23	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	15688	15688	0	0.000%
TOTAL		36213	36212	1	0.003%
din care:	intemeiate	20230	20230	0	0.000%
	neintemeiate	15982	15981	1	0.006%
	nesolutionabile	1	1	0	0.000%

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

crt.	Categorie plângere	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	5384	7592	0	0	396	0	0	14	0	0	4692	13	0	0	18	38	119	5	88	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	135	609	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	11	121	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	440	2349	1	0	1	0	0	69	0	0	0	0	0	0	0	101	3	25	241	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	2262	1724	0	0	30	0	0	19	0	0	212	1846	0	0	0	80	11	9	55	0
7	Schimbarea furnizorului	5	18	0	1	2	0	0	0	0	0	2	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	12004	3684	0	0	7724	1	3	7	0	11	903	37	1	0	6	3	377	510	2412	9