

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final energie electrica

Perioada 01.07.2024-31.12.2024

| Nr. crt. | Modul de preluare a plangerilor                                 | Nr. plangeri |                     |                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|------------------------|
|          |                                                                 | Total        | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1        | Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului | 277          | 271                 | 6                      |
| 2        | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 5733         | 5348                | 385                    |
| 3        | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 3216         | 2862                | 354                    |
| 4        | Prin intermediul formularului on-line                           | 0            | 0                   | 0                      |
| 5        | Prin fax                                                        | 0            | 0                   | 0                      |
| 6        | Prin posta                                                      | 0            | 0                   | 0                      |
| Total    |                                                                 | 9226         | 8481                | 745                    |

Structura plangerilor in functie de categorie , concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada 01.07.2024-31.12.2024

| Nr. crt.         | Categorie plangeri                                                                                                              | Nr. plangeri |                             |                               | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%) |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                 | Total        | Rezolvate in termenul legal | Nerezolvate in termenul legal |                                                       |
| 1                | Contractarea energiei                                                                                                           | 1761         | 1761                        | 0                             |                                                       |
| 2                | Facturarea contravalorii energiei consumate                                                                                     | 4992         | 4992                        | 0                             |                                                       |
| 3                | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                  | 0            | 0                           | 0                             |                                                       |
| 4                | Continuitatea in alimentarea cu energie electrica                                                                               | 894          | 894                         | 0                             |                                                       |
| 5                | Asigurarea calitatii energiei furnizate                                                                                         | 9            | 9                           | 0                             |                                                       |
| 6                | Functionarea grupurilor de masura                                                                                               | 45           | 45                          | 0                             |                                                       |
| 7                | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             |                                                       |
| 8                | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare                                                | 672          | 672                         | 0                             |                                                       |
| 9                | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | 0            | 0                           | 0                             |                                                       |
| 10               | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali                                                                                 | 853          | 853                         | 0                             |                                                       |
| Total            |                                                                                                                                 | 9226         | 9226                        | 0                             |                                                       |
| din c intemeiate |                                                                                                                                 | 8554         | 8554                        | 0                             |                                                       |
| neintemeiate     |                                                                                                                                 | 672          | 672                         | 0                             |                                                       |
| nesolutionabile  |                                                                                                                                 | 0            | 0                           |                               |                                                       |

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.07.2024-31.12.2024

| Nr. crt. | Categorie plangeri                                                                                                              | Sinteza moduli de solutionare         | Masuri corective               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1        | Contractarea energiei                                                                                                           | INTOCMIRE CONTRACT                    | NU E CAZUL                     |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei consumate                                                                                     | SESIZARE DISTRIBUTOR                  | AUTOCITIRE CONTOR              |
| 3        | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                  | INTOCMIRE OFERTA                      | DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS |
| 4        | Continuitatea in alimentarea cu energie electrica                                                                               | SESIZARE DISTRIBUTOR                  | NU E CAZUL                     |
| 5        | Asigurarea calitatii energiei furnizate                                                                                         | SESIZARE DISTRIBUTOR                  | NU E CAZUL                     |
| 6        | Functionarea grupurilor de masura                                                                                               | SESIZARE DISTRIBUTOR                  | NU E CAZUL                     |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                 | NU E CAZUL                            | NU E CAZUL                     |
| 8        | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare                                                | TRANSMITEREA INFORMATIILOR SOLICITATE | DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS |
| 9        | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | APLICAREA LEGISLATIEI                 | DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS |
| 10       | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali                                                                                 | APLICAREA LEGISLATIEI                 | DIMINUAREA TIMPULUI DE RASPUNS |