

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

energie electrica

Perioada 01.01.2025-30.06.2025

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	96	95	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8002	7136	866
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2431	1964	467
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total		10529	9195	1334

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

Perioada 01.01.2025-30.06.2025

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	859	859	0	
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	5178	5178	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	27	27	0	
6	Functionarea grupurilor de masura	464	464	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	450	450	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1852	1852	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	805	805	0	
Total		10529	10529	0	
din c intemeiate		8662	8662	0	
neintemeiate		1867	1867	0	
nesolutionabile		0	0		

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2025-30.06.2025

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	APLICAREA LEGISLATIEI	DEMERSURI PENTRU CORECTAREA SISTEMULUI INFORMATIC
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