

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2024 - 31.12.2024

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	323	297	26
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	15	4	11
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		338	301	37

Director General,
Teodor TIMCĂ



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2024 - 31.12.2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	38	38	0	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	44	44	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	1	1	0	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	16	16	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	10	10	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	229	229	0	0%
TOTAL:		338	338	0	0%
din care: întemeiate		338	338	0	0%
neîntemeiate		0	0	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

Director General,

Teodor TENCA



ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024 - 31.12.2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Întocmire și transmitere contracte de furnizare	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Refacere facturi, verificare/actualizare	Verificarea de OSD a
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Întocmire și transmitere oferte de furnizare	Nu este cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Notificare OSD	Nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Notificare OSD	Nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Trimiterea facturilor pe e-mail	Modificarea modului de transmitere a facturilor, modificarea adreselor de corespondență

Director General,
Teodor TINCĂ

