

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

Perioada: 01.01.2023 - 31.12.2023

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			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7		7
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
<b>TOTAL:</b>		7	0	7

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

Perioada: 01.01.2023 - 31.12.2023

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	1	1		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5	5		0%
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1	1		
<b>TOTAL:</b>		7	7	0	0%
<b>din care: întemeiate</b>		4	4		0
<b>neîntemeiate</b>		3	3		0
<b>nesoluționabile</b>					0

### Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2023 - 31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	A fost analizata solicitarea consumatorului, si s-a constatat lipsa primirii informatiilor necesare din partea consumatorului	S-au solciitat informatiile necesare intocmirii contractului
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	A fost analizata cererea consumatorului, s-au verificat cantitatile de energie facturate consorm procesului verbal si pretul conform contract	S-a stornat factura si s-a refacut cu datele corecte
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	A fost analizata solicitarea consumatorului	s-a trimis fisa de client pentru a confirma corectitudinea soldului