Anul de raportare: 2025
Raport Semestrul I

6130/ 31.07.2025

Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi de proveniența acestora

Anexa nr. 3 la Procedura - cadru

Modul de preluare a plangerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	--	--	--
Prin intermediul unui centru de telefonie			
Prin intermediul unei adrese de email	31	25	6
Prin intermediul formularului de online	–	–	–
Prin fax	–	–	–
Prin posta	–	–	–
TOTAL	**31**	**25**	**6**

Structura plângerilor în funcţie de categorie şi respectarea termenului legal

Anexa nr. 4 la Procedura - cadru

Categorie plangeri	Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Contractarea energiei electrice	6	6	–	0%
Facturarea contravalorii energiei furnizate	23	23	–	0%
Ofertarea de preţuri şi tarife	1	1	–	0%
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	–	0%
Asigurarea calităţii energiei furnizate	1	1	–	0%
Funcţionarea grupurilor de măsurare	-	-	–	0%
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	–	–	0%
Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	–	–	–	0%
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	–	–	–	0%
Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	-	-	–	0%
TOTAL	31	31	0	0%
din care intemeiate	31			
neintemeiate	-			
nesolutionabile	-			

Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Anexa nr. 5 la Procedura – cadru

Categorie plângeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
Contractarea energiei electrice	S-au analizat cererea clientului	S-a raspuns in cel mai scurt timp posibil
Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecsii cititi de opertorul de masurare. S-a dispus reverificarea datelor masurate. S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris, masurile dispuse.	S-a procedat la stornarea facturilor si refacturarea facturilor de corectie
Ofertarea de preţuri şi tarife	S-au analizat cererea clientului	S-a raspuns in cel mai scurt timp posibil
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
Asigurarea calităţii energiei furnizate	S-a notificat OD din raza caruia face parte CLC	Transmitere catre OD, si ulterior transmitere raspuns primit de la OD la CF
Funcţionarea grupurilor de măsurare	-	-
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	–
Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	–	–
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	–	–
Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	S-au analizat nominal situatiile existente. S-a raspuns in scris clientului cu privire la masurile dispuse	S-a solicitat modificarea aplicatiei informative de gestionare a clientilor.