

PPCE		2025								
Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I			Semestrul II			Total		
		Nr. plangeri			Nr. plangeri			Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	10,355	8,743	1,612	9,945	8,403	1,542	20,300	17,146	3,154
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	13,334	11,238	2,096	13,511	12,134	1,377	26,845	23,372	3,473
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7,746	5,536	2,210	6,513	5,211	1,302	14,259	10,747	3,512
4	Prin intermediul formularului on-line	8,016	6,387	1,629	7,325	6,209	1,116	15,341	12,596	2,745
5	Prin fax	3	0	3	2	0	2	5	0	5
6	Prin posta	319	204	115	226	164	62	545	368	177
Total		39,773	32,108	7,665	37,522	32,121	5,401	77,295	64,229	13,066

PPCE		INTERNAL											
		2025											
Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei	5,976	5,831	145	2%	5,768	5,652	116	2%	11,744	11,483	261	2%
2	Facturarea contravalorii energiei	13,844	13,687	157	1%	12,965	12,697	268	2%	26,809	26,384	425	2%
3	Ofertarea de preturi si tarife	5	5	0	0%	12	12	0	0%	17	17	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	988	973	15	2%	894	888	6	1%	1,882	1,861	21	1%
5	Asigurarea calitatii energiei	980	978	2	0%	944	940	4	0%	1,924	1,918	6	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	12	11	1	8%	12	11	1	8%	24	22	2	8%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	2,209	2,198	11	0%	3,289	3,283	6	0%	5,498	5,481	17	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	15,759	14,995	764	5%	13,638	13,237	401	3%	29,397	28,232	1,165	4%
Total		39,773	38,678	1,095	3%	37,522	36,720	802	2%	77,295	75,398	1,897	2%
din care		34,673	33,662	1,011	3%	30,448	29,876	572	2%	65,121	63,538	1,583	2%
		5,095	5,011	84	2%	7,067	6,837	230	3%	12,162	11,848	314	3%
		5	5	0	0%	7	7	0	0%	12	12	0	0%

PPCE		NIVELUL 2025					
Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II		Total	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. A fost acordat feedback punctual acolo unde au fost identificate erori umane.	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. A fost acordat feedback punctual acolo unde au fost identificate erori umane.
2	Facturarea contravalorii energiei	Emitere factura/ Refacere factura conform OUG 118 si OUG 27 si legi conexe/	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Implementare modificari OUG118 si OUG 27 si legi conexe. 4.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor 5. Emiterea facturilor la clientii prosumatori	Emitere factura/ Refacere	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor 2.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor 3. Informari periodice ale personalului cu privire la modificarile cu impact in emiterea facturilor, de ex. modificare tva si alte taxe.	Emitere factura/ Refacere factura conform OUG 118 si OUG 27 si legi conexe/ Refacere	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane 2.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor. 3. Implementare modificari OUG118 si OUG 27 si legi conexe. 4.Comunicare proactiva prin media/ online pentru cresterea gradului de informare in randul clientilor 5. Emiterea facturilor la clientii prosumatori. 6. Informari periodice ale personalului cu privire la modificarile cu impact in emiterea facturilor, de ex. modificare tva si alte taxe.
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatiei. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Modificarea sistemelor informatice privind modulul de preturi pentru a putea cuprinde modificarile din OUG 118 si OUG 27 si legile conexe	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatiei. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatiei. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Modificarea sistemelor informatice privind modulul de preturi pentru a putea cuprinde modificarile din OUG 118 si OUG 27 si legile conexe
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident
5	Asigurarea calitatii energiei	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident
6	Functionarea grupurilor de masurare	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrica	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrica	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrica
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Analizarea clauzelor contractuale	-	Analizarea clauzelor contractuale	-	Analizarea clauzelor contractuale	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Solicitare client executata de catre OD	intalniri cu reprezentantii OD pentru analiza problematicilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen	Solicitare client executata de catre OD	intalniri cu reprezentantii OD pentru analiza problematicilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen	Solicitare client executata de catre OD	intalniri cu reprezentantii OD pentru analiza problematicilor reclamate de clienti in vederea adoptarii celor mai bune metode pentru solutionarea in termen
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modul de utilizare si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27 si legile conexe. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Atentionare partener pe tipologii: alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modificarile aparute in proceul de alocare plata/emitere factura. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Atentionare partener transmitere facturi, dar si pe tipologii: alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire modul de utilizare si functionalitatile contului online/ instruire pe tema OUG118 si OUG 27 si legile conexe, dar si pentru operatori privind modificarile aparute in proceul de alocare plata/emitere factura. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.