

PPCE		2026								
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	9,961	8,595	1,366				9,961	8,595	1,366
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	11,341	10,302	1,039				11,341	10,302	1,039
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6,025	4,811	1,214				6,025	4,811	1,214
4	Prin intermediul formularului on-line	7,083	6,395	688				7,083	6,395	688
5	Prin fax	0	0	0				0	0	0
6	Prin posta	150	118	32				150	118	32
Total		34,560	30,221	4,339				34,560	30,221	4,339

		2026											
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	6,556	6,402	154	2%					6,556	6,402	154	2%
2	Facturarea contravalorii energiei	13,219	12,576	643	5%					13,219	12,576	643	5%
3	Ofertarea de preturi si tarife	38	38	0	0%					38	38	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	652	637	15	2%					652	637	15	2%
5	Asigurarea calitatii energiei	962	944	18	2%					962	944	18	2%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0						0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	15	14	1	7%					15	14	1	7%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0						0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	3,160	3,110	50	2%					3,160	3,110	50	2%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	9,958	9,802	156	2%					9,958	9,802	156	2%
Total		34,560	33,523	1,037	3%					34,560	33,523	1,037	3%
din care	intemeiate	26,179	25,572	607	2%					26,179	25,572	607	2%
	neintemeiate	8,373	7,943	430	5%					8,373	7,943	430	5%
	nesolutionabile	8	8	0	0%					8	8	0	0%

PPCE		2026			
Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		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. A fost acordat feedback punctual acolo unde au fost identificate erori umane.		
2	Facturarea contravalorii energiei	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 tarife reglementate		
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. S-au facut modificarile necesare pentru corectarea situatii. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Remediere incident	Remediere incident		
5	Asigurarea calitatii energiei	Remediere incident	Remediere incident		
6	Functionarea grupurilor de masurare	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		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	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		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Atentionare partener pe tipologii: alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modificarile aparute in procesul de alocare plata/emitere factura. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.		