

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	0			10,355	8,743	1,612
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	13,334	11,238	2,096	0			13,334	11,238	2,096
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7,746	5,536	2,210	0			7,746	5,536	2,210
4	Prin intermediul formularului on-line	8,016	6,387	1,629	0			8,016	6,387	1,629
5	Prin fax	3	0	3	0			3	0	3
6	Prin posta	319	204	115	0			319	204	115
Total		39,773	32,108	7,665	0			39,773	32,108	7,665

PPCE

		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%	0				5,976	5,831	145	2%
2	Facturarea contravalorii energiei	13,844	13,687	157	1%	0				13,844	13,687	157	1%
3	Ofertarea de preturi si tarife	5	5	0	0%	0				5	5	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	988	973	15	2%	0				988	973	15	2%
5	Asigurarea calitatii energiei	980	978	2	0%	0				980	978	2	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0		0				0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	12	11	1	8%	0				12	11	1	8%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	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%	0				2,209	2,198	11	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	15,759	14,995	764	5%	0				15,759	14,995	764	5%
Total		39,773	38,678	1,095	3%	0	0	0		39,773	38,678	1,095	3%
din care													
	intemeiate	34,673	33,662	1,011	3%	0				34,673	33,662	1,011	3%
	neintemeiate	5,095	5,011	84	2%	0				5,095	5,011	84	2%
	nesolutionabile	5	5	0	0%	0				5	5	0	0%

PPCE		INTERNAL 2025			
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. Au fost reluate modurile de lucru cu operatorii care au generat erorile.		
2	Facturarea contravalorii energiei	Emitere factura/ Refacere factura conform informatii transmise de client	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost reluate modurile de lucru cu operatorii care au generat erorile.		
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	1. Analizarea componentelor pretului final al energiei, in contextul plafonarii si eliminarii plafonarii. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reaminti contextul aplicarii/eliminarii plafonarii.		
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	Attentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	INTERNA S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire si reamintire a modurilor de lucru pentru operatori privind modul de utilizare si functionalitatile contului online/ instruire pe tema aplicarii/eliminarii plafonarii. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.		
----	---	---	--	--	--