



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: Anul 2024

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 furnizorului	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	445	115	330
4	Prin intermediul formularului on-line	3	0	3
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		448	115	333



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

Perioada: Anul 2024

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	54	54		0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	323	323		0
3	Ofertarea de preturi și tarife	0	0		0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	48	48		0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0		0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	6	6		0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0		0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0		0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0		0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	17	17		0
TOTAL:		448	448		0
Din care: întemeiate:		145	145		0
neîntemeiate		303	303		0
nesoluționabile		0	0		0



Sinteza modului de soluționare si măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Oferirea de explicații referitoare la contractual standard FUI si la schimbare titular, transmitere copie contract.	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Oferirea de explicații clienților cu privire la metoda de facturare, informarea clienților în legătură cu transmiterea indexului autocitit. În cazul clienților care au reclamat citirea efectuată de operatorul de distribuție s-a solicitat reverificarea cantităților măsurate	Transmitere indecsi autocititi catre operatorii de distributie, solicitari catre OD pentru corectarea indecsilor gresiti, stornare si refacturare
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate către OD. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție. S-au reconectat clientii după ce s-au stins obligațiile clienților către furnizori.	Odată cu transmiterea plângerilor la OD, s-a solicitat acestora să ia măsuri în vederea asigurării continuității în alimentarea a locurilor de consum.Facilizare intalnire online OMV Petrom SA-Client-OD.
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	Odată cu transmiterea plângerilor la operatorii de distribuție, s-a solicitat acestora să ia măsuri în vederea asigurării continuității în alimentarea a locurilor de consum.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la OD privind rezultatul expertizării echipamentelor de măsurare	Verificarea în teren de către OD a modului de înregistrare contor, înlocuire contor defect, verificarea în laborator.
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	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție	Solicitare punct de vedere si luarea masurilor necesare in vederea rezolvarii plangerilor
-----	---	--	---