

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: Sem. II 2025

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	143	66	77
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		143	66	77

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

Perioada: Sem. II 2025

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	28	28	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	92	92	0	0
3	Ofertarea de preturi și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	10	10	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	11	11	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2	2	0	0
TOTAL:		143	143	0	0
Din care: întemeiate:		18	18	0	0
neîntemeiate		125	125	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Sem. II 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Oferirea de explicații referitor la preluare în Furnizare în ultima instanță	
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. Retransmiterea facturi, oferirea de informații referitoare la găsirea facturi pe SPV.	Transmitere indecsi autocititi către operatorii de distribuție, solicitări către OD pentru corectarea indecsilor gresiti, stornare și refacturare. Retransmiterea facturii și a anexelor.
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.	Odată cu transmiterea plângerilor la OD, s-a solicitat acestora să ia măsuri în vederea asigurării continuității în alimentarea a locurilor de consum. Facilizare întâlnire online OMV Petrom SA-Client-OD.
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
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 OD. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție	Solicitare punct de vedere și luarea măsurilor



OMV Petrom

Energia pentru o viață mai bună.

Anexa nr. 5 la procedura - cadru

			necesare in vederea rezolvarii plangerilor
--	--	--	---