

ANEXA 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție
de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

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 furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		0	0	0

ANEXA 4
 la procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului 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	0	0	0	0
TOTAL:		0	0	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

ANEXA 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective
aferele categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	nu e cazul	nu e cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	nu e cazul	nu e cazul
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	nu e cazul	nu e cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	nu e cazul	nu e cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	nu e cazul	nu e cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	nu e cazul	nu e cazul
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu e cazul	nu e cazul
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	nu e cazul	nu e cazul
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	nu e cazul	nu e cazul
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	nu e cazul	nu e cazul