ELECTRICITATE

Anexa 3 la procedura cadru

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

Nr crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr de plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in 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	11	0	11
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total:		**11**	**0**	**11**

ELECTRICITATE

Anexa 4 la procedura cadru

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

Nr crt	Categorie plangeri	Nr plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	9	9	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	2	2	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
Total:		**11**	**11**	**0**	**0**
din care: intemeiate		**5**	**5**	**0**	**0**
neintemeiate		**6**	**6**	**0**	**0**
nesolutionate		**0**	**0**	**0**	**0**

ELECTRICITATE

Anexa 5 la procedura cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2019-31.12.2019

Nr crt	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertare de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Solicitare analiza OD	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Solicitare analiza OD	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Razolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-