## ELECTRICITATE

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

**Perioada: 01.01.2020-30.06.2020**

| 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 | 1 | 0 | 1 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| | **Total:** | 1 | 0 | 1 |

**ELECTRICITATE**

**Anexa 4 la procedura cadru**

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

**Perioada: 01.01.2020-30.06.2020**

| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 1 | 1 | 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:** | | **1** | **1** | **0** | **0** |
| **din care: intemeiate** | | **1** | **1** | **0** | **0** |
| **neintemeiate** | | **0** | **0** | **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: 01.01.2020-30.06.2020**

| 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 | - | - |
| **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 | - | - |