

ANEXA 3 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

| Nr. Crt.      | Modul de preluare a plangerii                                    | Nr. plangeri |                     |                        |
|---------------|--|--------------|---------------------|------------------------|
|               |  | Total        | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1             | Depunere in scris la punctele unice de contract ale furnizorului | 0            | 0                   | 0                      |
| 2             | Prin intermediul unui centru de telefonie                        | 0            | 0                   | 0                      |
| 3             | Prin intermediul unei adrese de email                            | 7            | 0                   | 7                      |
| 4             | Prin intermediul formularului on-line                            | 0            | 0                   | 0                      |
| 5             | Prin fax   | 0            | 0                   | 0                      |
| 6             | Prin posta   | 0            | 0                   | 0                      |
| <b>TOTAL:</b> |  | <b>13</b>    | <b>0</b>            | <b>13</b>              |

## ANEXA 4 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2019 – 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                    | Contractare energie  | 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 alimentare cu energie   | 1            | 1                         | 0                           | 0   |
| 5                    | Asigurarea calitatii energiei furnizate  | 2            | 2                         | 0                           | 0   |
| 6                    | Functionarea grupurilor de masura  | 4            | 4                         | 0                           | 0   |
| 7                    | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | 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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | 0            | 0                         | 0                           | 0   |
| 10                   | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali  | 0            | 0                         | 0                           | 0   |
| <b>TOTAL:</b>        |  | <b>7</b>     | <b>7</b>                  | <b>0</b>                    | <b>0</b>  |
| Din care: Intemeiate |  | 5            |                           |                             |   |
| Neintemeiate         |  | 2            |                           |                             |   |
| Nesolutionabile      |  | 0            |                           |                             |   |

ANEXA 5 la procedura cadru

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

| Nr. Crt. | Categorie plangeri   | Sinteza modului de solutionare  | Masuri corective  |
|----------|--|---|---|
| 1        | Contractare energie  | -   | -   |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | -   | -   |
| 3        | Ofertarea de preturi si tarife   | -   | -   |
| 4        | Continuitatea in alimentare cu energie   | Transmiterea catre OR a plangerii in vederea remedierii defectului          | Inlocuire cablu subteran defect   |
| 5        | Asigurarea calitatii energiei furnizate  | Transmiterea catre OR a plangerii in vederea verificarii instalatiilor      | Remediere cablu defect, controale linii electrice, verificare instalatie consumator |
| 6        | Functionarea grupurilor de masura  | Transmiterea catre OR a plangerii in vederea verificarii grupului de masura | Inlocuire contor in vederea verificari metrologice                                  |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | -   | -   |
| 8        | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare   | -   | -   |
| 9        | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | -   | -   |
| 10       | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali  | -   | -   |