

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 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	13	0	13
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: 01.01.2019 – 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	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	4	4	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	5	5	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
TOTAL:		13	13	0	0
Din care: Intemeiate		9			
Neintemeiate		4			
Nesolutionabile		0			

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 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	-	-