

ANEXA 3 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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		7
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		7	0	7

ANEXA 4 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	3	3	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	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:		7	7	0	0
Din care: Intemeiate		6			
Neintemeiate		1			
Nesolutionabile		0			

ANEXA 5 la procedura cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	Remediere cablu defect, verificare instalatie consumator
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masura	Transmiterea catre OR a plangerii in vederea verificarii grupului de masura	Inlocuire contor, afisaj defect, verificare metrologica
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	-	-