Anexa 3 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2025-31.06.2025

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

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2025-31.06.2025

| 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 | 0 | 0 | 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: | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| din care: intemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nesolutionate | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Anexa 5 la procedura cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2025-31.06.2025

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