

Anexa nr. 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01-31.12.2020

| Nr. crt. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plângeri | | |
|---------------|---|--------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1. | Depunere în scris la punctul de contact al furnizorului | 8 | 8 | 0 |
| 2. | Prin intermediul telefonic | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Prin intermediul adresei de e-mail | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Prin intermediul formulărilor on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 0 | 0 | 0 |

Anexa nr. 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01-31.12.2020

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Nr. plângeri | | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|----------|---|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | Total | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1. | Contractarea energiei | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 8 | 8 | 0 | 100 |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|---|----|---|-----|
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| din care: întemeiate | | 8 | 86 | 0 | 100 |
| neîntemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Anexa nr. 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01-31.12.2020

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|--|-----------------------------------|
| 1. | Contractarea energiei | - | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | - | - |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | Verificarea și constatarea plângerilor semnalate | Schimbarea grupurilor de măsurare |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | - | - |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | - | - |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | - | - |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | - | - |