

ANEXA 3 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2020 – 31.12.2020

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	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		0	0	0

## ANEXA 4 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2020 – 31.12.2020

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	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masura	0	0	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:		0	0	0	0
Din care: Intemeiate		0			
Neintemeiate		0			
Nesolutionabile		0			

ANEXA 5 la procedura cadru

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

Perioada: 01.07.2020 – 31.12.2020

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	-	-
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masura	-	-
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	-	-