

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada : Anul 2023

Nr.crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contract al furnizorilor	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 Nr.4
la procedura cadru

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

Perioada : Anul 2023

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1		0	0	0	100%
2		0	0	0	100%
3		0	0	0	100%
4		0	0	0	100%
5		0	0	0	100%
6		0	0	0	100%
7		0	0	0	100%
8		0	0	0	100%
9		0	0	0	100%
10		0	0	0	100%
TOTAL :		0	0	0	100%
din care :	intemeiate	0	0	0	100%
	neintemeiate	0	0	0	100%
	nesolutionabile	0	0	0	100%

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada : Anul 2023

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri colective
1	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
3	Ofertarea de preturi si tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea in alimentarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	Nu este cazul	Nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8	Informarea clientilor in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Nu este cazul	Nu este cazul