

Anexa 3

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

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale 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 4

Structura plangerilor in functie de categorie , concluzia analizei si respectarea termenului legal
Perioada 01.01.2022 – 31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul 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 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	0	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0