

ANEXA Nr.3
la procedura-cadru

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

Perioada **01.01.2023 - 31.12.2023**

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 Nr.4
la procedura-cadru

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

Perioada **01.01.2023 - 31.12.2023**

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	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	-	-	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	-	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	-	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	-	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	0	-	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	-	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	-	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	-	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	-	-	-
TOTAL:		0	-	-	-
din care: intemeiate		-	-	-	-
neintemeiate		-	-	-	-
nesolutionate		-	-	-	-

ANEXA Nr.5
La procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada **01.01.2023 - 31.12.2023**

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea 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.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-