

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

Perioada **01.01.2024- 31.12.2024**

| 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                      |
| <b>TOTAL:</b> |                                                                 | 0            | 0                   | 0                      |

ANEXA Nr. 4  
la procedura-cadru

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

Perioada **01.01.2024- 31.12.2024**

| Nr.<br>crt.                 | Categorie plangeri                                                                                                                         | Nr.plangeri |                                   |                                     | Plangeri<br>nerezolvate in<br>termen din<br>total plangeri<br>(%) |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                             |                                                                                                                                            | Total       | Rezolvate in<br>termenul<br>legal | Nerezolvate<br>in termenul<br>legal |                                                                   |
| 1.                          | Contractarea energiei                                                                                                                      | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 2.                          | Facturarea contravalorii<br>energiei furnizate                                                                                             | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 3.                          | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                             | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 4.                          | Continuitatea in alimentarea<br>cu energie                                                                                                 | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 5.                          | Asigurarea calitatii energiei<br>furnizate                                                                                                 | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 6.                          | Functionarea grupurilor de<br>masurare                                                                                                     | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 7.                          | Acordarea dreptului de<br>schimbare a furnizorului                                                                                         | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 8.                          | Informarea clientilor finali in<br>conformitate cu cerintele<br>legislatiei in vigoare                                                     | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 9.                          | Rezolvarea plangerilor la<br>adresa furnizorului,<br>formulate de clientii finali cu<br>privire la nerespectarea<br>legislatiei in vigoare | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| 10.                         | Rezolvarea altor plangeri ale<br>clientilor finali                                                                                         | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| <b>TOTAL:</b>               |                                                                                                                                            | 0           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| <b>din care: intemeiate</b> |                                                                                                                                            | -           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| <b>neintemeiate</b>         |                                                                                                                                            | -           | -                                 | -                                   | -                                                                 |
| <b>nesolutionate</b>        |                                                                                                                                            | -           | -                                 | -                                   | -                                                                 |

ANEXA Nr. 5  
La procedura-cadru

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

Perioada **01.01.2024- 31.12.2024**

| 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                                                                                | -                              | -                |