

ANEXA Nr. 3la procedura-cadru**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: 01.11.2015-31.12.2015

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	2	0	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	0	2
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		4	0	4

ANEXA Nr. 4

la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.11.2015-31.12.2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	4	4	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		4	4	0	0
din care: întemeiate		4	4	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

*ANEXA Nr. 5**la procedura-cadru***Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: 01.11.2015-31.12.2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Solicitare remediere operator distribuție – înlocuire cablu defect	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	