

Anexa 3

la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție

de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: an 2020

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	-	-	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	-	-	-
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	-	-	-
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		-	-	-

Obs. În cursul anului 2020 nu au fost înregistrate plângeri ale clienților finali.

Director Căștărire Vânzări
Ionel IlieSef Serviciul Furnizare Energie
Vergil Soare

Anexa 4

la procedura-cadru

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

Perioada: an 2020

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	-			-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-			-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-			-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-			-
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	-			-
TOTAL:		-			-
din care: întemeiate		-			-
neîntemeiate		-			-
rezoluționabile		-			-

Director Ofertare Vanzare

Ionel Ilie



Șef Serviciul Furnizare Energie

Vergil Soare

Anexa 5

la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective

aferente categoriilor de plângeri

Perioada: an 2020

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	-	-
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	-	-

Director Ofertare Vânzare

Ionel Ilie



Șef Serviciul Furnizare Energie

Vergil Soare