

**ANEXA Nr. 3 la procedura cadru****Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final****Perioada: Ianuarie 2017-decembrie 2017**

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	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	19	19	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

**ANEXA Nr. 4 la procedura cadru****Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal****Perioada: ianuarie 2017-decembrie 2017**

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	2	2	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	16	16	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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
<b>TOTAL:</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: întemeiate</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**ANEXA Nr. 5 la procedura cadru****Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri****Perioada: ianuarie 2017-decembrie 2017**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plângeri</b>	<b>Sinteza modului de soluționare</b>	<b>Măsuri corective</b>
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	informatii despre modul de calcul al facturii solicitate de client, detalii privin tariful de transport	autocitire lunara de client trimisa pe mail; raspunsuri in termen formulate clientilor cu informatiile solicitate
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	a fost trimis mail cu buletinul de analiza solicitat de client	afisarea pe site a buletinelor de analiza
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	solicitarea este neintemeiata, dosarul este pe rol la instante judecatoresti	se asteapta hotararea instantei pentru stabilirea masurilor corective, daca este cazul
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	-	-