Anexa 3 la procedura cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada 01.01.2025-31.12.2025

Nr	Modul de preluare a plângerilor	Număr de plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3	0	3
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	11	0	11
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poştă	0	0	0
Total:		14	0	14

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2025-31.12.2025

Nr	Categorie plângeri		Număr de plângeri			Plangeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)
			Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractatea energiei		0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		4	4	0	0
3	Ofertarea de preţuri şi tarife		0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		5	5	0	0
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate		0	0	0	0
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare		4	4	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		0	0	0	0
8	Informarea în conformitate cu legislaţia		0	0	0	0
9	Plângeri cu privire la nerespectarea legislaţiei		0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		1	1	0	0
Total:			14	14	0	0
din care:		întemeiate	14	14	0	0
		neîntemeiate	0	0	0	0
		nesoluţionate	0	0	0	0

Anexa 5 la procedura cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada 01.01.2025-31.12.2025

Nr	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
1	Contractatea energiei	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	A fost informat OD, dupa caz au fost luate masuri împreuna cu acesta, pentru evitarea acestor situatii.	Asigurarea unei comunicări continue și eficiente cu OD și cu clienții finali, în vederea unei gestionări optime a situațiilor apărute.
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	A fost înştiinţat OD, după caz au fost luate masuri împreună cu acesta, pentru evitarea acestor situaţii pe viitor.	Menținerea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	0	0
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	A fost informat OD și, după caz, au fost implicate echipele tehnice specializate.	Menținerea unei comunicări eficiente cu OD și cu clienții finali, în vederea asigurării unei colaborări optime și a unei reacții rapide în gestionarea situațiilor.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea în conformitate cu legislaţia	0	0
9	Plângeri cu privire la nerespectarea legislaţiei	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	Analiza plângerilor și formularea unui răspuns în funcție de problema semnalată.	Menținerea unei comunicări eficiente cu OD și clienții finali.