Anexa 3 la procedura cadru

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

Perioada: 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	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 poşta	0	0	0
Total:		0	0	0

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada: 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		0	0	0	0
3	Ofertarea de preţuri şi tarife		0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		0	0	0	0
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate		0	0	0	0
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare		0	0	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		0	0	0	0
Total:			0	0	0	0
din care:		întemeiate	0	0	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: 2025

Nr.	Categorie plingeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0
3	Oferta de preturi și tarife	0	0
4	Continuitatea în alimentare cu energie	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0
6	Funcționarea grupului de măsură	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarealegislației în vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plîngeri ale clientilor finali	0	0