Anexa 3 la procedura cadru

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

Perioada 01.01.2026 - 30.06.2026

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	1	0	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	0	4
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poşta	0	0	0
Total:		5	0	5

Anexa 4 la procedura cadru

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

Perioada Perioada 01.01.2026 - 30.06.2026

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		3	3	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	Intreruperi energie electrică		4	4	0	0
9	Consumul și valoarea facturii de energie electrică		1	1	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		1	1	0	0
Total:			9	9	0	0
din care:		întemeiate	9	9	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 01.01.2026 - 30.06.2026

Nr	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
1	Contractatea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	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
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	-	-
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Intreruperi energie electrică	A fost informat OD și au fost implicate echipele tehnice specializate.	Asigurarea unei comunicări continue și eficiente cu OD și cu clienții finali, în vederea unei gestionări optime a situațiilor apărute.

9	Consumul și valoarea facturii de energie electrică	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
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.