Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final

Perioada : Anul 2025

Nr.crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor	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 poştă	0	0	0
TOTAL:		**0**	**0**	**0**

Anexa Nr.4
la procedura cadru

Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal

Perioada : Anul 2025

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	100%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	100%
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	0	0	0	100%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	100%
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	0	0	0	100%
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	0	0	0	100%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	100%
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	0	0	0	100%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	0	0	0	100%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	0	0	0	100%
TOTAL :		0	0	0	100%
din care :	întemeiate	0	0	0	100%
	neîntemeiate	0	0	0	100%
	nesoluţionabile	0	0	0	100%

Anexa Nr.5
la procedura cadru

Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : Anul 2025

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de preţuri şi tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate		
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţei în vigoare		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		

Anexa Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final

Perioada : Semestrul 2, Anul 2025

Nr.crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final non-casnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor	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 poştă	0	0	0
TOTAL:		**0**	**0**	**0**

Anexa Nr.4
la procedura cadru

Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal

Perioada : Semestrul 2, Anul 2025

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. Plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	100%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	100%
3	Ofertarea de preţuri şi tarife	0	0	0	100%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	100%
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate	0	0	0	100%
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare	0	0	0	100%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	100%
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare	0	0	0	100%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	0	0	0	100%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali	0	0	0	100%
TOTAL :		0	0	0	100%
din care :	întemeiate	0	0	0	100%
	neîntemeiate	0	0	0	100%
	nesoluţionabile	0	0	0	100%

Anexa Nr.5
la procedura cadru

Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : Semestrul 2, Anul 2025

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluţionare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de preţuri şi tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate		
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţei în vigoare		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		