

Anexa 3 conform Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrice: Structura plângerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: anul 2015 (18.03.2015 – 31.12.2015)

Nr. crt.	Mod 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	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		0	0	0

Anexa 4 conform Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrice: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: anul 2015 (18.03.2015 – 31.12.2015)

Nr. crt.	Mod de preluare a plângerilor	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termenul legal din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitate în alimentarea cu energie	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali.	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
TOTAL					
din care:	întemeiate	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
	neîntemeiate	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
	nesoluționabile	0	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul

Anexa 5 conform Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrice: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2015 (18.03.2015 – 31.12.2015)

Nr. crt.	Categoria plângerii	Sinteza modului de soluționare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei consumate	nu este cazul	nu este cazul
3	Ofertarea de prețuri și tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitate în alimentarea cu energie	nu este cazul	nu este cazul
5	Asigurarea calității energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali.	nu este cazul	nu este cazul