

*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: Semestrul I anul 2016**

| 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                      |
| <b>TOTAL</b> |                                                                 | 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: Semestrul I anul 2016**

| 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                                                 |
| <b>TOTAL</b>     |                                                                                                                                |              |                             |                               |                                                               |
| <b>din care:</b> | <b>întemeiate</b>                                                                                                              | 0            | nu este cazul               | nu este cazul                 | nu este cazul                                                 |
|                  | <b>neîntemeiate</b>                                                                                                            | 0            | nu este cazul               | nu este cazul                 | nu este cazul                                                 |
|                  | <b>nesoluționabile</b>                                                                                                         | 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: Semestrul I anul 2016**

| Nr. crt. | Categoria plângerii                                                                                                            | Sinteza modului de solutionare | 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    |