

Anexa 3 la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: **SEM II 2015**

| Nr. crt. | Modul de preluare a plangerilor | Nr. plangeri | | |
|----------|---|--------------|---------------------|------------------------|
| | | Total | Cienti final casnic | Client final noncasnic |
| 1 | Depunere in 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 | 10 | | 10 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 3 | 0 | 3 |
| 6 | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 13 | 0 | 13 |



y

Anexa 4 la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: **SEM II 2015**

| Nr. crt. | Categorie plangeri | Total | Nr. plangeri | | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%) |
|-------------------------|--|-------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | | Rezolvate in termenul legal | Nerezolvate in termenul legal | |
| 1 | Contractarea energiei | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 12 | 12 | 0 | 0 |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total, din care: | | | | | |
| | intemeiate | 13 | 13 | 0 | 0 |
| | neintemeiate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | nesolutionate | 0 | 0 | 0 | 0 |



[Handwritten signature]

Anexa 5 la procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: **SEM II 2015**

| Nr. crt. | Categorie plangeri | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|----------|--|---|------------------|
| 1 | Contractarea energiei | nu este cazul | nu este cazul |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | In urma sesizarii de la consumator si furnizor, echipa operatorului de distributie s-a deplasat la locul de consum si a remediat situatia | nu este cazul |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | nu este cazul | nu este cazul |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | In urma sesizarii de la consumator si furnizor, echipa operatorului de distributie s-a deplasat la locul de consum si a remediat situatia | nu este cazul |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | nu este cazul | nu este cazul |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | In urma sesizarii de la consumator si furnizor, echipa operatorului de distributie s-a deplasat la locul de consum si a remediat situatia | nu este cazul |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | nu este cazul | nu este cazul |
| 8 | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare | nu este cazul | nu este cazul |
| 9 | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | nu este cazul | nu este cazul |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | nu este cazul | nu este cazul |



[Handwritten signature]