

Anexa nr.3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

Nr. crt.	Modul 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	49	6	43
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	2	2	0
TOTAL:		51	8	43

Anexa nr.4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	48	48	0	0,00%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	-	-	-
4.	Continuarea în alimentarea cu energie	0	-	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	-	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	-	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	-	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	1	1	0	0,00%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2	2	0	0,00%
TOTAL:		51	51	0	0,00%
Din care: întemeiate		8	8	0	0,00%
neîntemeiate		41	41	0	0,00%
nesoluționabile		2	2	0	0,00%

## Anexa nr.5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei facturate	Clientul a fost informat de faptul că prin transmiterea autocitirii, se evită situațiile în care facturare se realizează în baza unui consum estimat	Informare client transmitere autocitire, actualizare program de consum
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Clientului i s-a transmis ca pentru a putea fi reconectat trebuie să efectueze revizia instalației de utilizare	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Clientului i s-a transmis că pentru a intra în legalitate trebuie să permită distribuitorului accesul la aparatul de măsură	Informare client