

Anexa nr.3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2025-31.12.2025

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	23	11	12
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		23	11	12

Anexa nr.4

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2025-31.12.2025

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	2	2	0	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	19	19	0	0,00%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4.	Continuarea în alimentarea cu energie	0	0	0	0,00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0,00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0,00%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0,00%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2	2	0	0.00%
TOTAL:		23	23	0	0,00%
Din care: întemeiate		0	0	0	0,00%
neîntemeiate		23	23	0	0,00%
nesoluționabile		0	0	0	-

Anexa nr.5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2025-31.12.2025

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Clientului i s-a explicat procedura de preluare automată FUI	Informare client
2.	Facturarea contravalorii energiei facturate	Clientul a fost informat de faptul că prin transmiterea autocitirii, se evită situațiile în care facturarea se realizează în baza unui consum estimat; clientului i s-a explicat în detaliu modul de facturare si i s-a transmis factura de regularizare	Informare client transmitere autocitire, actualizare program de consum; facturi regularizare
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	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Clientului i s-a explicat situația financiară	Informare client