

**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 I 2017**

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Clienti 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	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
Total		0	0	0

**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 I 2017**

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	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	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	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
<b>Total, din care:</b>		0	0	0	0
	intemeiate	0	0	0	0
	neintemeiate	0	0	0	0
	nesolutionate	0	0	0	0

**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 I 2017**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Categorie plangeri</b>	<b>Sinteza modului de solutionare</b>	<b>Masuri corective</b>
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
3	Ofertarea de preturi si tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	nu este cazul	nu este cazul
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	nu este cazul	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