

SC STOCK ENERGY SRL

Adresa: B-dul Natiunile Unite nr.1, sector 5, Bucuresti

E-mail: office@stockenergy.roTel: +40 722 311 280**RAPORT****privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clientii finali pentru anul 2019****Anexa 3****Structura plangerilor în functie de modul de preluare si tipul clientului final****Perioada: an 2019**

| Nr. crt. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plangeri | | |
|-----------------|---|---------------------|----------------------------|-------------------------------|
| | | 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 |
| TOTAL: | | 0 | 0 | 0 |

Anexa 4

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

| 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 electrice | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de preturi și tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Din care: întemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| neîntemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nesolutionabile | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|-----------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| 1 | Contractarea energiei electrice | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 4 | Continuitatea 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 |