

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la clientii finali pentru anul 2020

Anexa 3

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

Perioada: an 2020

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: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		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