

ORDIN ANRE 16/2015 -ANEXA nr. 3
la procedura cadru

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL

ENERGY GRID ANEXA 3 Perioada : anul 2020

Nr. crt	Modul de preluare al plangerilor	Nr. plangeri		
		total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului	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

ORDIN ANRE 16/2015 -ANEXA nr 4

la procedura cadru

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL

ENERGY GRID ANEXA 3 Perioada : anul 2020

Nr. crt	Categorie plangerii	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 masura	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 privir la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	0
din care : intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

STRUCTURA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

ENERGY GRID ANEXA 5 - Perioada: anul 2020

Nr. crt	Categorie plangerii	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
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 masura	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

ENERGY GRID SRL

Administrator

