

Anexa nr. 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctul de contact al furnizorului	-	-	-
2.	Prin intermediul telefonic	-	-	-
3.	Prin intermediul adresei de e-mail	1	1	-
4.	Prin intermediul formulărilor on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		1	1	-

Anexa nr. 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

r. 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.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	-	1	100%
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	-	-	-	-
TOTAL:		1	-	1	100%
din care: întemeiate		1	-	1	-
neîntemeiate		-	-	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-

Anexa nr. 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2020-31.12.2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Factură emisă în baza citirii de către OSD Premier Energy SRL	-
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	-	-