

## RAPORT

### privind activitatea de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali pentru anul 2020

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul  
 clientului final

Perioada: anul 2020

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângerilor		
		Total	Client casnic final	Client noncasnic final
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 poșta	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

Perioada: anul 2020

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității 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 plângerilor ale clienților finali	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Din care: întemeiate		0	0	0	0
Neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente  
categoriilor de plângeri

Perioada: anul 2020

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	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

