

## Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 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 furnizorilor	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0
5	Prin fax	0	0
6	Prin posta	0	0
Total		0	0

## Structura plangerilor in functie de categorii, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: 2020

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri(%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei		0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		0	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife		0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie		0	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare		0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		0	0	0
<b>Total:</b>		0	0	0	0
<b>din care: intemeiate</b>					
<b>neintemeiate</b>					
<b>nesolutionabile</b>					

AIK Energy LTD

Energie electrica

Anexa nr.5 la  
procedura  
cadru

**Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada: 2020

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		