

## Enel Energie SA

## Anexa 3 Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I			Semestrul II			Total		
		Nr. plangeri			Nr. plangeri			Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

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

## Anexa 5 Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei				
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calitatii energiei				
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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				