



**S.C. DESIGN PROIECT S.R.L. IASI**  
str. Minervei, nr. 10, Bloc 845, sc.B, Parter, Iași  
Mobil 0744501892, 0745450829  
Tel/Fax 0232/221051  
J 22-414/2001, c.f. R13851874,  
cont IBAN: RO03BTRLRONCRT0V16420801 Banca Tra



*ANEXA Nr. 3  
la procedura-cadru*

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

Perioada:01.07.2023-31.12.2023-SEM. II 2023

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorului	-	-	-
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	10	9	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	1	1
4	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5	Prin fax	-	-	-
6	Prin poștă	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

ANEXA Nr. 4  
la procedura-cadru

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

Perioada: 01.07.2023-31.12.2023-SEM. II 2023

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	-	-	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	12	12	-	-
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	-	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		12	12	-	-
<b>din care: întemeiate</b>		9	9	-	-
<b>neîntemeiate</b>		3	3	-	-
<b>nesoluționabile</b>		-	-	-	-

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: 01.07.2023-30.12.2023-SEM. II 2023

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<ul style="list-style-type: none"><li>• Corecție citire catre client</li><li>• Transmis răspuns insotit de factura refacuta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stornare factura</li><li>• Eliberare factura</li></ul>
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schimbare mijloc masura</li></ul>	-
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	-	-

Director  
Ing. Tabac Zina