Anexa Nr. 3

La procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

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	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 online	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
Total:		0	0	0

Furnizor: Alive Capital S.R.L.

Anexa Nr. 4

La procedura-cadru

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

Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

Nr. Crt	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei facturate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	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
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
Total:		0	0	0	0
Din care: intemeiate		0	0	0	0
neintemeiate		0	0	0	0
nesolutionate		0	0	0	0

Furnizor: Alive Capital S.R.L.

Anexa Nr. 5

La procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2018 – 31.12.2018

Nr. Crt.	Categorii 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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plageri ale clientilor finali	-	-

Furnizor: Alive Capital S.R.L.