

ANEXA Nr. 3 la procedura-cadru
Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și t

Perioada: 01.06.2023-31.12.2023

LORD ENERGY SRL

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri
		Total
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	12
4	Prin intermediul formularului on-line	0
5	Prin fax	0
6	Prin poștă	0
TOTAL:		17

Tipul clientului final

Client final casnic	Client final noncasnic
0	0
0	5
0	12
0	0
0	0
0	0
0	17

ANEXA Nr. 4 la procedura-cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și r

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

LORD ENERGY SRL

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total
1	Contractarea gazelor	16
2	Facturarea contravalorii gazelor furnizate	5
3	Ofertarea de prețuri și tarife	19
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze	0
5	Asigurarea calității gazelor furnizate	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1

8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	3
TOTAL:		44
din care: întemeiate		44
neîntemeiate		0
nesoluționabile		0

Respectarea termenului legal

Nr. plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
16	0	0
5	0	0
19	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
1	0	0

0	0	0
0	0	0
3	0	0
44	0	0
44	0	0
0	0	0
0	0	0

ANEXA Nr. 5 la procedura-cadru
Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente

Perioada: 01.06.2023-31.12.2023

LORD ENERGY SRL

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare
1	Contractarea gazelor	S-au incheiat cu succes contractele solicitate de catre clienti
2	Facturarea contravalorii gazelor furnizate	S-au corectat facturile in timp util
3	Ofertarea de prețuri și tarife	S-au incheiat transmis ofertele solicitate de catre clienti
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze	nu au existat
5	Asigurarea calității gazelor furnizate	nu au existat
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	nu au existat
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu au existat

8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	nu au existat
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	nu au existat
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au transmis raspunsurile in timp util

categoryilor de plângeri

Măsuri corective
Nu a fost cazul
Nu a fost cazul
Nu a fost cazul
nu au existat
nu au existat
nu au existat
nu au existat

nu au existat

nu au existat

nu au existat