

**COTROCENI PARK S.A.**

Sediu social: România, București, Sectorul 6, B-dul G-ral Vasile Milea Nr. 4

Telefon: +40 31 425 75 10/11/12 | Fax: +40 31 425 75 13

Nr. Registrul Comerțului: J40/15178/2004

Cod Unic de Înregistrare: RO 16785112

Reprezentanți legali: Sorin Scintei și Laura Croitoru

Funcție: Directori

Către:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI – DGPE

Sediu: România, București, Sectorul 2, Str. Constantin Nacu Nr. 3, Cod poștal 020995

Prin prezenta vă transmitem analiza plângerilor primite de la clienții finali, aferentă **anului 2019**.

Data: 29.01.2020

Cu considerație,
COTROCENI PARK S.A.

prin Reprezentant

Vlad Sinca,

Responsabil furnizare energie electrică



ANEXA nr. 3
Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. de plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în 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 on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		0	0	0

ANEXA nr. 4
Structura plângerilor
în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Nr. crt.	Categoría de plângeri	Nr. de plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din totalul de plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	—	—	—
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	—	—	—
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	—	—	—
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	—	—	—
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	—	—	—
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	—	—	—
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	—	—	—
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	0	—	—	—
TOTAL:		0	—	—	—
din care: întemeiate		0	—	—	—
neîntemeiate		0	—	—	—
nesoluționabile		0	—	—	—

ANEXA nr. 5
Sinteza modului de soluționare și măsurile corective
afereente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categoria de plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	—	—
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	—	—
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	—	—