

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : An 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	9	9	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3053	2540	513	16,80
3.	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	3184	3105	79	2,48
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	276	244	32	11,59
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1137	1024	113	9,93
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1423	1290	133	9,34
8.	Informarea clientilor finali in onformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	5	5	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	986	916	70	7,09
TOTAL:		10076	9136	940	9,32
Din care: Intemeiate		6903	6146	757	10,96
Neintemeiate		3173	2990	183	5,76
Nesolutionabile		0	0	0	0