

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul II – 2018

Nr. crt.	Categorie plangeri	Total	Nr. plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
			Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei	5	5	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1326	1088	238	17,95
3.	Ofertarea de preturi si tarife	2	2	0	0
4.	Continutata in alimentarea cu energie electrica	1908	1834	74	3,88
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	184	160	24	13,04
6.	Functionarea grupurilor de masurare	636	567	69	10,85
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	411	376	35	8,52
8.	Informarea clientilor finali in onformatie cu cerintele legislatiei in vigoare	4	4	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	480	449	31	6,46
TOTAL:		4956	4485	471	9,5
Din care: Intemeiate		3453	3090	363	10,51
Neintemeiate		1503	1395	108	7,19
Nesolutionabile		0	0	0	0