

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul II – 2019

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerrezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei	1	1	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1378	1311	67	4.86
3.	Oferata de preturi si tarife	1	1	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1734	1709	25	1.44
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	181	162	19	10.5
6.	Functionarea grupurilor de masurare	741	717	24	3.24
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	154	147	7	4.55
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	2	2	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	618	587	31	5.02
TOTAL:		4810	4637	173	3.6
Din care: Intemeiate		3312	3178	134	4.05
Neintemeiate		1498	1459	39	2.6
Nesolutionabile		0	0	0	0