

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : An 2020

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	3	3	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2962	2949	13	0,44
3.	Ofertarea de preturi si tarife	9	9	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	3003	3000	3	0.1
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	365	363	2	0.55
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1112	1098	14	1.26
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	238	233	5	2.1
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	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	1883	1875	8	0.42
TOTAL:		9575	9530	45	0.47
Din care: Intemeiate		6932	6904	28	0.4
Neintemeiate		2643	2626	17	0.64
Nesolutionabile		0	0	0	0