

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada : Semestrul I – 2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1290	1290	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	22	22	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	1436	1436	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	116	116	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	577	575	2	0,35
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	189	189	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1286	1286	0	0
TOTAL:		4916	4914	2	0.04
Din care: Întemeiate		3569	3567	2	0.06
Neîntemeiate		1347	1347	0	0
Nesoluționabile		0	0	0	0