

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : An 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	1	1	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2208	2208	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	26	26	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	2849	2849	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	268	268	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1043	1041	2	0.19
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	404	404	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	2258	2258	0	0
TOTAL:		9057	9055	2	0.02
Din care: Întemeiate		6740	6738	2	0.03
Neîntemeiate		2317	2317	0	0
Nesoluționabile		0	0	0	0

Semnătura:
 Director General,
 Serghei Bulgac