

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 1 – 2018

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	4	4	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1727	1452	275	15,92
3.	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1276	1271	5	0,39
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	92	84	8	8,7
6.	Functionarea grupurilor de masurare	501	457	44	8,78
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1012	914	98	9,68
8.	Informarea clientilor finali in onformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1	1	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	506	467	39	7,71
TOTAL:		5120	4651	469	9,16
Din care: Intemeiate		3450	3056	394	11,42
Neintemeiate		1670	1595	75	4,49
Nesolutionabile		0	0	0	0