

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : An 2016

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	25	25	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2182	2020	162	7.42
3.	Ofertarea de preturi si tarife	11	9	2	18.18
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	392	370	22	5.61
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	41	36	5	12.20
6.	Functionarea grupurilor de masurare	48	46	2	4.17
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	217	198	19	8.76
8.	Informarea clientilor finali in onformatate cu cerintele legislatiei in vigoare	38	38	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	1	1	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	958	919	39	4.07
TOTAL:		3913	3662	251	6.41
Din care: Intemeiate		1590	1494	96	6.04
Neintemeiate		2322	2167	155	6.68
Nesolutionabile		0	0	0	0