

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 2 – 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	11	11	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1683	1521	162	9.63
3.	Ofertarea de preturi si tarife	9	9	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	286	264	22	7.69
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	36	31	5	13.89
6.	Functionarea grupurilor de masurare	43	41	2	4.65
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	192	173	19	9.90
8.	Informarea clientilor finali in onformitate 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	625	586	39	6.24
TOTAL:		2924	2675	249	8.52
Din care: Intemeiate		1133	1039	94	8.30
Neintemeiate		1791	1636	155	8.65
Nesolutionabile		0	0	0	0