

Anexa nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : An 2017

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	18	17	1	5,56
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2.973	2.725	248	8,34
3.	Ofertarea de preturi si tarife	6	5	1	16,67
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1.726	1.716	10	0,58
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	172	160	12	6,98
6.	Functionarea grupurilor de masurare	430	368	62	14,42
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1.667	1.531	136	8,16
8.	Informarea clientilor finali in onformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	8	8	0	0,00
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	1	1	0	0,00
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1.631	1.564	67	4,11
TOTAL:		8.632	8.095	537	6,22
Din care: Intemeiate		4.939	4.537	402	8,14
Neintemeiate		3.693	3.558	135	3,66
Nesolutionabile		0	0	0	0