

Anexa nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 2 – 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	4	3	1	25,00
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1.243	1.091	152	12,23
3.	Ofertarea de preturi si tarife	2	1	1	50,00
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1.073	1.072	1	0,09
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	94	83	11	11,70
6.	Functionarea grupurilor de masurare	314	262	52	16,56
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	986	886	100	10,14
8.	Informarea clientilor finali in onformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1	1	0	0,00
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0,00
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	448	420	28	6,25
TOTAL:		4.165	3.819	346	8,31
Din care: Intemeiate		2.792	2.523	269	9,63
Neintemeiate		1.373	1.296	77	5,61
Nesolutionabile		0	0	0	0,00