

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada : SEMESTRUL II -2016

| Nr. | Categorie plângeri | Nr. plângeri | | | |
|-----------------------------|---|--------------|---------------------------|-----------------------------|--|
| | | Total | Rezolvate în termen legal | Nerezolvate în termen legal | Plângeri nerezolvate în termen din totalul plângerilor (%) |
| 1. | Contractarea energiei | 48 | 48 | 0 | 0 |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 9760 | 9760 | 0 | 0 |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 6 | 4 | 2 | 33,33% |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 637 | 637 | 0 | 0 |
| 5. | Asigurarea calității energiei | 523 | 523 | 0 | 0 |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 3594 | 3594 | 0 | 0 |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 2456 | 2456 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 17026 | 17024 | 2 | 0,01% |
| din care: întemeiate | | 10487 | 10485 | 2 | 0,02% |
| neîntemeiate | | 6539 | 0 | 0 | 0 |
| nesoluționate | | 0 | 0 | 0 | 0 |