

ANEXA nr. 4 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Iulie 2020- Decembrie 2020

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Nr. plângeri | | | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|---------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | Total | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal | |
| 1. | Contractarea energiei | - | - | - | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 34 | 34 | - | - |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - | - | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | - | - | - | - |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | - | - | - | - |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | - | - | - | - |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | - | - | - | - |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | - | - | - | - |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | - | - | - | - |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | - | - | - | - |
| TOTAL: | | 34 | 34 | - | - |

| | | | | |
|----------------------|----|----|---|---|
| din care: întemeiate | 31 | 31 | - | - |
| neîntemeiate | 3 | 3 | - | - |
| nesoluționabile | - | - | - | - |