

ANEXA nr. 4 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Anul 2022

| 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 | 80 | 80 | - | - |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 3 | 3 | - | - |
| 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: | | 83 | 83 | - | - |
| din care: întemeiate | | 71 | 71 | - | - |
| neîntemeiate | | 12 | 12 | - | - |
| nesoluționabile | | - | - | - | - |