

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

Perioada: Semestrul II 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 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 31 | 31 | 0 | 0 |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0 |



e-nergia
gas and power

| | | | | | |
|-----------------------------|---|----|----|---|---|
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 33 | 33 | | |
| din care: întemeiate | | 6 | 6 | 0 | 0 |
| neîntemeiate | | 27 | 27 | 0 | 0 |
| nesoluționabile | | 0 | 0 | 0 | 0 |