

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 2 – 2015

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	5	5	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	119	119	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	72	72	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	4	4	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	5	5	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	2	0	0
8.	Informarea clientilor finali in onformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	2	2	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	45	45	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>254</b>	<b>254</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Din care: Intemeiate</b>		<b>171</b>	<b>171</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Neintemeiate</b>		<b>82</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nesolutionabile</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>