

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 1 – 2017

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	14	14	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1730	1634	96	5,55
3.	Ofertarea de preturi si tarife	4	4	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	653	644	9	1,38
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	78	77	1	1,28
6.	Functionarea grupurilor de masurare	116	106	10	8,62
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	681	645	36	5,29
8.	Informarea clientilor finali in onformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	7	7	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	1	1	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1183	1144	39	3,30
<b>TOTAL:</b>		<b>4467</b>	<b>4276</b>	<b>191</b>	<b>4,28</b>
<b>Din care: Intemeiate</b>		<b>2147</b>	<b>2014</b>	<b>133</b>	<b>6,19</b>
<b>Neintemeiate</b>		<b>2320</b>	<b>2262</b>	<b>58</b>	<b>2,5</b>
<b>Nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>