

**Structura plangerilor in functie de categorii, concluzia analizei si respectarea termenului legal**

Perioada : Semestrul 1 – 2019

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1300	1114	186	14,31
3.	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1859	1800	59	3,71
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	173	150	23	13,29
6.	Functionarea grupurilor de masurare	634	517	117	18,45
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	382	350	32	8,38
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	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	634	569	65	10,25
<b>TOTAL:</b>		<b>4985</b>	<b>4503</b>	<b>482</b>	<b>9,67</b>
<b>Din care: Intemeiate</b>		<b>3437</b>	<b>3077</b>	<b>360</b>	<b>10,47</b>
<b>Neintemeiate</b>		<b>1548</b>	<b>1426</b>	<b>122</b>	<b>7,88</b>
<b>Nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>