

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : An 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	1	1	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2678	2425	253	9.44
3.	Ofertarea de preturi si tarife	4	4	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	3593	3509	84	2.33
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	354	312	42	11.86
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1375	1234	141	10.25
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	536	497	39	7.27
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	1252	1156	96	8
<b>TOTAL:</b>		<b>9795</b>	<b>9140</b>	<b>655</b>	<b>6.68</b>
<b>Din care: Intemeiate</b>		<b>6749</b>	<b>6255</b>	<b>494</b>	<b>7.31</b>
<b>Neintemeiate</b>		<b>3046</b>	<b>2885</b>	<b>161</b>	<b>5.28</b>
<b>Nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>