

Anexa Nr. 4 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 1 – 2020

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	2	2	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1554	1542	12	0.77
3.	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	1475	1473	2	0.14
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	162	160	2	1.23
6.	Functionarea grupurilor de masurare	554	542	12	2.17
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	119	114	5	4.2
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	851	844	7	0.82
<b>TOTAL:</b>		<b>4720</b>	<b>4680</b>	<b>40</b>	<b>0.85</b>
<b>Din care: Intemeiate</b>		<b>3346</b>	<b>3322</b>	<b>24</b>	<b>0.72</b>
<b>Neintemeiate</b>		<b>1374</b>	<b>1358</b>	<b>16</b>	<b>1.16</b>
<b>Nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>