

ANEXA nr. 4 la Ordinul nr 16/2015

## Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: Iulie 2018- Decembrie 2018

| Nr. crt.             | Categorie plângeri   | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|----------------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
|                      |  | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal |   |
| 1.                   | Contractarea energiei  | -            | -                           | -                             | -   |
| 2.                   | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | <b>24</b>    | 24                          | -                             | -   |
| 3.                   | Ofertarea de prețuri și tarife   | <b>2</b>     | 2                           | -                             | -   |
| 4.                   | Continuitatea în alimentarea cu energie  | -            | -                           | -                             | -   |
| 5.                   | Asigurarea calității energiei furnizate  | -            | -                           | -                             | -   |
| 6.                   | Funcționarea grupurilor de măsurare  | -            | -                           | -                             | -   |
| 7.                   | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | -            | -                           | -                             | -   |
| 8.                   | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;  | -            | -                           | -                             | -   |
| 9.                   | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | -            | -                           | -                             | -   |
| 10.                  | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali  | -            | -                           | -                             | -   |
| <b>TOTAL:</b>        |  | <b>26</b>    | 26                          | -                             | -   |
| din care: întemeiate |  | 23           | 23                          | -                             | -   |

|                 |   |   |   |   |
|-----------------|---|---|---|---|
| neîntemeiate    | 3 | 3 | - | - |
| nesoluționabile | - | - | - | - |