

ANEXA nr. 4 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Aprilie 2015- Iunie 2015

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>6</b>	<b>6</b>	-	-
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
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>1</b>	<b>1</b>	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	-	-
din care: întemeiate		<b>5</b>	<b>5</b>	-	-
neîntemeiate		<b>2</b>	<b>2</b>	-	-
nesoluționabile		-	-	-	-