

**ANEXA Nr. 4**  
**la procedura-cadru**

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

Perioada: 01.01.2017- 31.12.2017

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	400	400	-	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	20	20	-	0
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	1	1	-	0
<b>TOTAL:</b>		421	421	-	-
<b>Din care: întemeiate</b>		411	411	-	-
<b>neîntemeiate</b>		10	10	-	-
<b>nesoluționabile</b>		0	0	-	-

**S.C. GAZ EST S.A.**

**Director General**  
**Ing. TIGHICI ADRIAN**