

**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
(furnizare gaze naturale)**

Perioada 01.07.2022-31.12.2022

Nr.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei	7	6	1	14.29%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	293	190	103	35.15%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	1	0	1	100.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei	2	2	0	0.00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	8	6	2	25.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	32	31	1	3.13%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0.00%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0.00%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	32	30	2	6.25%
TOTAL:		376	266	110	29.26%
din care: întemeiate		238	169	69	28.99%
neîntemeiate		138	97	41	29.71%
nesoluționate		0	0	0	0.00%