

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

Perioada 01.01.2022-31.12.2022

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	479	363	116	24.22%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	18	17	1	5.56%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	6	6	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei	5	5	0	0.00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	10	8	2	20.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	117	116	1	0.85%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	2	2	0	0.00%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	1	1	0	0.00%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	133	131	2	1.50%
TOTAL:		778	655	123	15.81%
din care: întemeiate		469	387	82	17.48%
neîntemeiate		309	268	41	13.27%
nesoluționate		0	0	0	0.00%