

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

Perioada: Semestrul I 2021

GAZE NATURALE

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	354	354	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu gazelor naturale	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității gazelor naturale	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	2	2	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali	3	3	0	0



e-nergia
gas and power

	cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		359	359	0	0
din care: întemeiate		304	304	0	0
neîntemeiate		48	48	0	0
nesoluționabile		7	7	0	0