

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2020 - 30.06.2020

Nr.crt.	Contractarea energiei	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si informarea CF asupra raspuns; Verificare datelor introduse in anexa la factura, urmate de punerea la dispozitie clientului a anexe corectate	nu este cazul
3	Ofertarea de preturi si tarife		nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitatea in alimentarea cu energie		Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind lipsa evenimente in retea OR, informarea CF asupra raspuns si solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare /	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind evenimente accidentale in retea OR si restabilire alimentare conform Standard performanta si informarea CF asupra raspuns	nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare		nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		nu este cazul	nu este cazul

