

Anexa Nr.5
la procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2018 - 30.06.2018

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificarea datelor introduse in anexa la factura, urmate de punerea la dispozitie clientului a anexei corectate	Transmiterea de clarificari privind datele continute corect in factura emisa
3	Ofertarea de preturi si tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatii reclamate si la primirea raspuns privind lipsa evenimentelor in retea OR, informarea CF asupra raspuns si solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare / Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatii reclamate si la primirea raspuns privind evenimentele accidentale in retea OR si restabilire alimentare conform Standard performanta si informarea CF asupra raspuns	solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	nu este cazul	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



21