Anexa Nr.5
la procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2015 - 31.12.2015

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	nu este cazul	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 / 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	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

SOCIETATEA COMERCIALA ENEL SRL CLUJ-NAPOCA ROMANIA