

Anexa Nr.5
la procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2016 - 31.12.2016

Nr.cri.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare nu este cazul	Masuri corective nu este cazul
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificare datelor introduse in factura si efectuarea corectiilor necesare, urmate de punerea la dispozitie clientului a facturii corecte	Refacerea facturii continand datele corecte
3	Ofertarea de preturi si tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continutitatea in alimentarea cu energie	Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind lipsa evenimentelor in retea OR, informarea CF asupra raspunsului si solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare / Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspunsului privind evenimentele accidentale in retea OR si restabilirea alimentarii conform Standard performanta si informarea CF asupra raspunsului	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	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	nu este cazul	nu este cazul

