



## Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

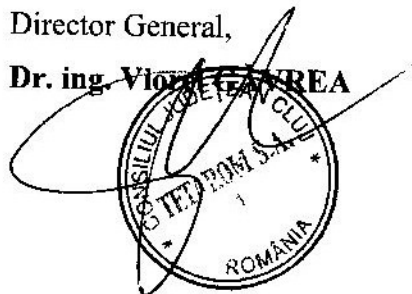
Perioada 01.07.2016 - 31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a justificat clientului cuprinsul facturii de regularizare	S-a aplicat componenta cantitatii de gaze naturale facturate
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-

Cu stimă,

Director General,

Dr. ing. **Viorica VENCZEL**



Șef Serviciu Energetic: Ing. Cristian MĂRGINEAN

Compartment Furnizare Energie Electrică și Gaze

Întocmit: Cleopatra VENCZEL

Redactat: Jr. Diana IVESCU

Nr. de exemplare: 2