

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada Semestrul 1 anul 2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	In urma solicitarii clientului de anulare a contractului, s-a procedat la incetarea acestuia, inainte de data inceperii furnizarii. Informarea clientului cu referire la indeplinirea solicitarii.	Instruirea suplimentara a fortei de vanzare, pentru o mai buna informare a potentialilor clienti.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	-	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-