

ANEXA nr. 5 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Iulie 2019-Decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsurile corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-a comunicat clientului raspunsul	Stornare factura si remitere factura
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	-	-