

ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Refacerea, stornarea, emiterea facturilor	Atenție sporită în citirea contoarelor de gaz pe teren și în transmiterea noilor indecși de consum.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea grupurilor de măsurare	-înlocuire contor; - monitorizarea contoarelor de gaz; - remedieri neetanșeități.
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	-	-