

## Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2017-30.06.2017

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere 4 sesizarii la distribuitorii de energie, in vederea analizarii si evitarii acestor incidente	S-a pus in practica solicitarea clientului
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Transmitere 5 solicitari la distribuitorii de energie pentru inlocuire, verificare contoare si asigurare acces la grupurile de masura	S-a pus in practica solicitarea clientului
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	1. O solicitare Client privind precizare cod POD	S-a transmis codul POD clientului
		2. O solicitare Client privind retransmitere factura	S-a retransmis clientului factura solicitata
		3. O solicitare Client privind transmitere date orare consum	S-au retransmis clientului valorile orare de consum

**ENOL GRUP S.A.**

Director Dep. Furnizare Energie Electrică,

Niculae CĂLIN