



**S.C. "Electrificare CFR" - S.A.**  
Registrul Comerțului J40/16205/18.10.2004  
CUI: RO 16828396 Capital Social: 627.333.042,50 lei  
**DIRECȚIA EXPLOATARE**  
**SERVICIUL FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ**  
B-dul Dinicu Golescu nr. 38 Sector 1, Cod 77113, Bucuresti  
Tel CFR 124004, Tel PTT 021 / 319.25.12, Fax. 021 / 311.98.38

ANEXA Nr. 5  
la procedura-cadru

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

Perioada: An 2015

Nr. crt.	Categoria plângerii	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat fisierele ce contin datele de masurare si indexurile locomotivelor si s-a dispus reverificarea datelor. Masurile au fost comunicate clientului prin aceeași metoda prin care a sosit sesizarea.	S-au facut notificari asupra transiterii in timp util a datelor de facturare.
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	-	-