



S.C. "Electrificare CFR" - S.A.

Registrul Comerțului J40/16205/18.10.2004;

CUI : RO 16828396

CABINET DIRECTOR GENERAL

B-dul Dinicu Golescu, nr. 38, Sector 1, Cod 010873, București

Tel CFR 124004; Tel PTT 021/319.25.12; Fax. 021/311.98.38



Nr. I / ... 2021 / ... 01.01.2021

ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: Semestrul I si II An 2021

Nr. crt.	Categoria plângerii	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	În calitate de unic furnizor, potrivit Legii nr. 202/2016 privind integrarea sistemului feroviar din România în spațiul feroviar unic european, S.C. "Electrificare CFR" S.A. trebuie să asigure condiții echitabile și nediscriminatorii tuturor operatorilor de transport feroviar.	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Pe site-ul societatii se află prezentate estimările noastre de preț, dar având în vedere dinamica deosebită a pieței de energie în această perioadă aceste date se reactualizează atunci când apar modificări semnificative	-
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	În conformitate cu prevederile Contractelor de furnizare vor fi puse la dispoziția clienților finali informații referitoare la modificările reglementărilor 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		

DIRECTOR FURNIZARE

Valentin BADEA

Șef Serviciu Furnizare Energie Electrică
Victor CROITORU