



## A lifetime drilling company

FORAJ SONDE S.A.  
 J16/2746/1992 – RO3730778  
 Capital social: 65.467.161 lei  
 Str. Frații Buzești nr. 4 A – 200730 CRAIOVA  
 Tel.: (40) 251.415.866; Fax: (40) 251.406.482  
 E-mail: office@craiovadrilling.ro  
[www.craiovadrilling.ro](http://www.craiovadrilling.ro)

**Activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali de gaze naturale  
 în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 16/2015  
 01 ianuarie – 31 decembrie 2023**

**Anexa nr. 3 - Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		0	0	0

**ANEXA nr. 4 - Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri %
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		0	0	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

**PUNCTE DE LUCRU:**

**Ploiești** – str. Pompelor nr. 6, jud. Prahova  
**Craiova** – str. Brestei nr. 384, jud. Dolj  
**Bascov** – str. Rotărești nr 4, jud. Argeș



**ANEXA nr. 5 - Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0