



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

Activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali de gaze naturale în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 16/2015 01 iulie – 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