



Str. Jean Monnet nr. 54, sector 1, Bucuresti  
Tel.: 004 - 021-316.54.55 / 56 ; 004 - 031-401.18.68 / 69  
Fax: 004 - 021-316.53.00 ; E-mail: [alphaie@aie.ro](mailto:alphaie@aie.ro)  
Nr. Reg. Com. J40/27290/1994; C.U.I. 6812864  
Cont: R082RNCB5076000002770001 BCR Dorobanti

## SC ALPHA METAL SA

### RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la  
clientii finali pentru anul 2015

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: an 2015

| Nr.<br>crt. | Modul de preluare a plângerilor                                 | Nr. plângeri |                        |                           |
|-------------|---|--------------|------------------------|---------------------------|
|             |   | Total        | Client final<br>casnic | Client final<br>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                         |



Str. Jean Monnet nr. 54, sector 1, Bucuresti  
Tel.: 004 - 021-316.54.55 / 56 ; 004 - 031-401.18.68 / 69  
Fax: 004 - 021-316.53.00 ;E-mail: [alphaie@aie.ro](mailto:alphaie@aie.ro)  
Nr. Reg. Com. J40/27290/1994; C.U.I. 6812864  
Cont: R082RNCB5076000002770001 BCR Dorobanti

## SC ALPHA METAL SA

Structura plângerilor în funcție de categorie,  
concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: an 2015

| Nr. crt.             | Categorie plângeri   | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%) |
|----------------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
|                      |  | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul 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   |



**SC ALPHA METAL SA**

Str. Jean Monnet nr. 54, sector 1, Bucuresti  
Tel.: 004 - 021-316.54.55 / 56 ; 004 - 031-401.18.68 / 69  
Fax: 004 - 021-316.53.00 ; E-mail: [alphaie@aie.ro](mailto:alphaie@aie.ro)  
Nr. Reg. Com. J40/27290/1994; C.U.I. 6812864  
Cont: R082RNCB5076000002770001 BCR Dorobanti

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

Perioada: an 2015

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

