

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
ELECTRICA FURNIZARE SA BUCUREȘTI**

Perioada : SEMESTRUL 1-2016

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	Reactualizare contracte	Instruire/reinstruire personal.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat reclamațiile și, după caz, s-au întreprins următoarele: s-a recomandat clienților transmiterea lunară a indexului autocitit, s-a solicitat operatorului de rețea reverificarea valorilor măsurate, s-au stornat facturile contestate (dacă a fost cazul) și s-a refacturat consumul.	S-au informat operatorii de distribuție în legătură cu erorile de citire în vederea reinstruirii personalului angrenat în activitatea de citire a echipamentelor de măsurare.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	S-a transmis oferta de preț.	Instruire personal.
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare. După primirea punctelor de vedere de la operatorii de distribuție, clienții au fost informați cu privire la măsurile dispuse de aceștia pentru reglementarea situației.	Atenționarea operatorilor de rețea în vederea asigurării continuității în alimentarea locurilor de consum.
5.	Asigurarea calității energiei	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare. După primirea punctelor de vedere de la operatorii de distribuție, clienții au fost informați cu privire la măsurile dispuse de aceștia pentru reglementarea situației.	Atenționarea operatorilor de rețea în vederea asigurării nivelului de tensiune în parametrii reglementați prin Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost transmise către operatorii de rețea. cu informarea clienților prin intermediul răspunsurilor preliminare. S-au generat , dacă a fost cazul, ordine de serviciu de înlocuire/ verificarea contoarelor reclamate ca fiind defecte sau suspecte de înregistrări eronate. S-a urmărit executarea ordinelor de serviciu de către distribuitor. S-au efectuat, dacă a fost cazul, corecții asupra consumurilor facturate. S-au formulat răspunsuri la clienți.	Verificare cu contorul etalon/ în laborator de metrologie a modului de înregistrare contor, înlocuirea contoarelor blocate, recalcularea consumului conform legislației în vigoare
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au analizat prevederile contractuale. S-au înștiințat clienții cu privire la rezultatul analizei efectuate.	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	S-au formulat clienților răspunsuri prin care li s-a explicat temeiul legal	Actualizarea permanentă a paginii de internet, a materialelor informative din punctele de relații cu clienții. Instruirea personalului.
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au analizat cauzele care au generat plângerile. Dacă au avut ca subiect încasarea facturilor de energie electrică s-a verificat modul în care care sumele au fost procesate în sistemul de facturare/facturile pe care au fost alocate sumele plătite. Dacă au avut ca subiect deconectarea pentru neplată, s-au verificat, data emiterii facturii, data efectuării, plății, data procesării plății în sistemul de facturare, emiterea și transmiterea preavizului de deconectare. În cazurile în care s-au reclamat consumuri frauduloase, s-au redirecționat către operatorul de rețea.	Efectuarea de operații în sistemul de facturare. Modificarea aplicației informatice și instruirea personalului. Transmiterea plângerilor către operatorul de rețea.

