

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : SEMESTRUL II - 2016

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	S-au reactualizat datele contractuale	Instruire personal
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat consumurile facturate prin estimare/indexurile citite de operatorul de măsurare. În funcție de rezultatul analizei:s-a propus clientului încheierea unei convenții de consum/modificarea convenției existente/ dacă plângerea a fost referitoare la cantitatea măsurată, s-a solicitat operatorului de rețea să reverifice înregistrarea contorului. Modul de soluționare a fost adus la cunoștința clientului prin răspunsul formulat.	Plângerea a fost adus la cunoștința operatorului de rețea, în vederea instruirii personalului cu atribuții de citire a echipamentelor de măsurare montate la clienții finali.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	S-a transmis clientului oferta, s-au dat explicații privind prețurile	Instruire personal
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerea a fost transmisă operatorului de rețea cu licență în zonă. Clientul a fost informat printr-un răspuns preliminar în legătură cu redirecționarea plângerii, iar după primirea punctului de vedere de la operatorul de distribuție, s-a formulat clientului răspunsul final.	Plângerea a fost adus la cunoștința operatorului de rețea însoțită de solicitarea de a lua măsuri în vederea asigurării continuității în alimentare.
5.	Asigurarea calității energiei	Plângerea a fost transmisă operatorului de rețea cu licență în zonă. Clientul a fost informat printr-un răspuns preliminar în legătură cu redirecționarea plângerii, iar după primirea punctului de vedere de la operatorul de distribuție, s-a formulat clientului răspunsul final.	Plângerea a fost adus la cunoștința operatorului de rețea însoțită de solicitarea de a lua măsuri în vederea asigurării parametrilor de calitate a energiei electrice furnizate.
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerea a fost transmisă către operatorul de rețea. S-a transmis răspunsul preliminar clientului prin care acesta a fost informat cu privire la redirecționarea plângerii. În funcție de răspunsul primit de la operatorul de măsurare, dacă a fost cazul, s-au efectuat corecții asupra	Verificare cu contorul etalon/ în laboratorul de metrologie a modului de înregistrare a energiei electrice, înlocuirea contorelor blocate/ fără afișaj, recalcularea consumului pe perioada de defect, conform legislației în vigoare.

7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au analizat prevederile contractuale. S-a înștiințat clientul cu privire la rezultatul analizei efectuate.	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	S-a formulat clientului răspuns, prin care i s-a explicat temeiului legal în baza căruia furnizorul a facturat mărimile reclamate.	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. În situația în care plângerea a avut ca subiect încasarea facturilor de energie electrică, dacă a fost cazul, s-a verificat modul în care sumele au fost procesate în sistemul de facturare. Dacă plângerea a avut ca subiect probleme legate de autocitire, s-a verificat dacă indexul a fost transmis în intervalul de timp alocat locului de consum/s-au analizat cauzele nepreluării la facturare a indexului autocitit. Dacă plângerea a avut ca subiect activitatea de citire/înlocuire a contoarelor, s-a solicitat punctul de vedere al operatorului de măsurare. Dacă plângerea a avut ca subiect deconectarea pentru neplată, s-au verificat: data emiterii facturii, data efectuării, plății, data procesării plății în sistemul de facturare etc. În cazul în care plângerea a avut ca subiect acordarea de compensații/despăgubiri pentru echipamentele amplasate pe terenurile aflate pe proprietate privată sau sesizarea de energie electrică, s-a redirecționat, pentru soluționare, către operatorul de rețea, cu informarea clientului în legătură cu redirecționarea plângerii sale. Dacă plângerea a avut ca subiect furnizarea unor date incomplete prin serviciul Call Center, s-a ascultat convorbirea.	Efectuarea de operații în sistemul de facturare/ Modificarea aplicației informatice/ Instruirea personalului/ Transmiterea plângerilor către operatorul de rețea pentru soluționare sau punct de vedere/ Atenționarea operatorului de măsurare cu privire la calitatea citirilor etc.