

Perioada : SEMESTRUL 1 - 2017

| Nr. | Categorii plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|-----|---|--|---|
| 1. | Contractarea energiei | Reactualizarea contractelor/ încheiere acte adiționale la contractele | Instruire personal |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | S-au analizat, după caz, modalitatea de estimare a consumului/indexurile citite de operatorul de măsurare. În funcție rezultatul analizei, s-a dispus, după caz: modificarea metodei de estimare, de la estimarea pe bază de istoric, la estimarea pe bază de convenție/reverificarea datelor măsurate/ facturarea indexurilor din tranzațiile neprocesate și a citirilor primite cu întârziere. Măsurile dispuse au fost aduse la cunoștința clientului, în scrisoarea de răspuns formulată acestuia. | Atenționări scrise către operatorii de măsurare în vederea efectuării corecte a citirilor |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | Plângerile au fost transmise către operatorul de rețea. S-au transmis răspunsuri preliminare clienților prin care aceștia au fost informați cu privire la redirecționarea plângerilor. S-a adus la cunoștința clienților rezultatul analizei operatorului de rețea/ măsurile dispuse de operatorul de rețea/ lucrările executate de operatorul de rețea. | Atenționări scrise către operatorii de rețea în vederea asigurării continuității în alimentarea cu energie electrică. |
| 5. | Asigurarea calității energiei | Plângerile au fost transmise către operatorul de rețea. S-au transmis răspunsuri preliminare clienților prin care aceștia au fost informați cu privire la redirecționarea plângerilor. S-a adus la cunoștința clienților rezultatul analizei operatorului de rețea/ măsurile dispuse de operatorul de rețea/ lucrările executate de operatorul de rețea. | Atenționări scrise către operatorii de rețea în vederea asigurării calității tehnice a energiei electrice distribuite. |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | Plângerile au fost transmise către operatorul de rețea. S-au transmis răspunsuri preliminare clienților prin care aceștia au fost informați cu privire la redirecționarea. S-au efectuat, dacă a fost cazul, corecții asupra consumurilor facturate. S-au formulat răspunsurile la clienți cu privire la modul de soluționare a plângerilor. | Verificare cu contorul etalon/ în laboratorul de metrologie a modului de înregistrare a energiei electrice, înlocuirea contorului blocat/ 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. | Instruire personal |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | S-au formulat clienților răspunsuri prin care li s-a explicat temeiului legal în baza căruia furnizorul a procedat la rezolvarea cerințelor | 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 | <p>S-au analizat cauzele care au generat plângerile. Dacă plângerile au avut ca subiect probleme legate de autocitire, s-a verificat dacă indexurile au fost transmise în intervalul de timp alocat locului de consum/ s-au analizat cauzele neprelucrării la facturare a indexurilor autocitite. Dacă plângerile au avut ca subiect activitatea de citire/înlocuire a contoarelor, s-a solicitat punctul de vedere al operatorului de măsurare. Dacă plângerile au 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 plângerile au avut ca subiect acordarea de compensații/despăgubiri pentru echipamentele amplasate pe terenurile aflate în proprietatea clienților sau scizarea unor consumuri frauduloase, s-au redirecționat către operatorul de rețea pentru soluționare sau emiteri punct de vedere. S-au ascultat convorbirile telefonice sau s-au cerut explicații personalului, dacă plângerea a avut ca subiect comportamentul operatorilor Call Center sau al personalului propriu. S-au formulat clienților, după caz, răspunsurile prefinimare și/sau finale privind modul de soluționare a plângerilor.</p> | <p>Efectuarea de operații în sistemul de facturare/ Modificarea aplicației informatice/ Instruirea personalului/ Transmiterea plângerilor către operatorul de rețea pentru soluționare sau punct de vedere etc.</p> |