

Perioada : SEMESTRUL II - 2017

Nr.	Categorie 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/îndexurile autocitite/îndexurile citite de operatorul de măsurare. În funcție de 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 îndexurilor din tranzacțiile 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-a 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 contorilor blocați/cu probleme de vizibilitate a afișajului/ 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 nefuncționarea aplicației Oficial Virtual-MyElectrica, s-au luat măsurile necesare de remediere a acestora. Dacă plângerile au avut ca subiect probleme legate de autocăutare, s-a verificat dacă indexurile au fost transmise în intervalul de timp alocat locului de consum/ s-au analizat cauzele nepreluării la facturare a indexurilor autocăutate. 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 datele care au generat situația în cazul în care plângerile au avut ca subiect acordarea de compensații/despăgubiri pentru echipamentele amplasate pe terenurile aflate în proprietatea clienților sau sesizarea unor consumuri frauduloase, s-au redirecționat către operatorul de rețea pentru soluționare sau emitere 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 preliminare și/sau finale privind modul de soluționare a plângerilor.</p>	<p>Modificarea aplicației informatice/ Instruirea personalului/ Transmiterea plângerilor către operatorul de rețea pentru soluționare sau punct de vedere etc.</p>