

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

Perioada : SEMESTRUL 1 - 2018

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	S-au analizat documentele depuse de CF în vederea încheierii contractului de furnizare a energiei electrice. S-a răspuns CF în conformitate cu reglementările în vigoare.	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat consumurile estimate sau rezultate pe baza citirilor operatorului de măsurare. În urma analizei, după caz: s-a încheiat cu CF o nouă convenție de consum/ s-a solicitat operatorului de distribuție reverificarea înregistrării contorului/ s-a solicitat operatorului de distribuție reanalizarea consumului calculat pe perioada în care contorul nu a funcționat/ s-a stornat și s-a refacturat consumul în situația în care plângerea CF s-a dovedit a fi întemeiată. Modul de rezolvare a plângerii a fost adus la cunoștința CF prin formularea răspunsului preliminar (dacă a fost cazul) și a răspunsului final.	S-a solicitat operatorului de distribuție verificarea datelor măsurate/ s-au corectat consumurile facturate.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	S-au adus la cunoștința CF detalii în legătură cu componentele tarifului de facturare. S-au prezentat CF alte oferte de furnizare.	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a transmis operatorul de distribuție plângerea CF, cu informarea CF în acest sens. S-a transmis CF răspunsul primit de la operatorul de distribuție.	S-a solicitat operatorului de distribuție dispunerea de măsuri în vederea reglementării situației, în cazul în care se confirmă aspectele sesizate de CF.
5.	Asigurarea calității energiei	S-a transmis operatorul de distribuție plângerea CF, cu informarea CF în acest sens. S-a transmis CF răspunsul primit de la operatorul de distribuție.	S-a solicitat operatorului de distribuție dispunerea de măsuri în vederea reglementării situației, în cazul în care se confirmă aspectele sesizate de CF.

6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-a transmis operatorul de distribuție plângerea CF, cu informarea CF în acest sens. S-a solicitat operatorului de distribuție să verifice starea tehnică a contorului/să înlocuiască contorul blocat.	S-a solicitat operatorului de distribuție verificarea cu contorul etalon sau în laboratorul de metrologie a contorului suspectat de înregistrări eronate/ înlocuirea contorului blocat/ fără afișaj.
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au analizat dacă sunt îndeplinite condițiile din procedura specifică de schimbare furnizor/prevederile contractuale. S-a răspuns clientului în legătură cu rezultatul analizei efectuate.	S-a instruit personalul referitor la prevederile legale.
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Dacă plângerea a avut ca subiect probleme legate de MyElectric (web și aplicația mobilă), s-au analizat cauzele și s-au luat măsurile pentru eliminarea neconformității. Dacă plângerea a avut ca subiect deteriorarea receptorilor electrocasnice, s-a urmat <i>Procedura</i> . Dacă plângerea a avut ca subiect deconectarea pentru neplată, s-au verificat: data emiterii facturii, data emiterii preavizului, data efectuării plății de către CF, data procesării plății în sistemul de facturare etc. Dacă plângerea a avut ca subiect acordarea de sume de bani pentru echipamentele electroenergetice amplasate pe terenul aflat în proprietatea CF sau sesizarea unor consumuri frauduloase, s-a redirecționat către operatorul de rețea pentru soluționare sau emiterii pumet de vedere.	S-au analizat cauzele care au generat plângerile și, acolo unde a fost cazul, s-au corectat neconformitățile/ S-au făcut transmis plângerile către operatorul de rețea/etc.