

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri  
(furnizare energie electrică)**

Perioada 01.07.2022-31.12.2022

Nr.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	S-au oferit de explicații clienților cu privire la contractarea serviciului de furnizare	S-au efectuat optimizări în sistemul informatic
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au furnizat de explicații la clienți cu privire la metoda de facturare, modalități transmitere index autocitit/încheiere convenție de consum. În cazul clienților care au reclamat citirea efectuată de operatorul de distribuție s-a solicitat reverificarea cantităților măsurate. În situațiile în care s-a reclamat	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție. S-au informat clienții cu situația facturilor.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	S-au oferit de explicații clienților cu privire la ofertele disponibile, prețurile aplicate etc.	S-a comunicat clientului rezultatul analizei efectuate
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	S-a solicitat operatorului de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității în alimentarea cu energie electrică
5.	Asigurarea calității energiei	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	S-a solicitat operatorului de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de calitate a energiei electrice furnizate
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de distribuție. S-au transmis clienților răspunsurile primite de la operatorii de distribuție.	S-au emis facturi de corecție a consumului, în cazul în care s-a constatat funcționarea defectuoasă a aparatului
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au verificat notificările/ânștiințările primite. S-au solicitat informații suplimentare la operatorul de rețea	S-au oferit explicații clientului cu privire la procesul de schimbare furnizor

8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	S-au verificat notificările transmise cu privire la majorarea prețurilor începând cu 1 ianuarie 2022, s-a informat clientul cu privire la modalitatea de transmitere a acestora	S-a comunicat clientului rezultatul analizei efectuate
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	S-au verificat prevederile legale la care clientul a făcut referire	S-a comunicat clientului rezultatul analizei efectuate
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	S-au analizat aspectele reclamate	S-au oferit explicații cu privire la rezultatul analizei