

## Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada Semestrul 2 anul 2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	Investigarea modalitatilor de incheiere a contractelor. Reinformarea clientului cu privire la clauzele contractuale. Informarea clientilor privind modalitatea de schimbare a furnizorului si luarea masurilor de incetare a contractului unde s-a impus.	Instruirea suplimentara a fortei de vanzare, pentru o mai buna informare a potentialilor clienti. Punerea la dispozitia clientilor a materialelor informative in mod gratuit si de actualitate. Aplicarea masurilor corective si disciplinare asupra personalului implicat in vanzare.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Solutionarea situatiilor reclamate cu operatorul de retea. Modificarea consumurilor estimate in contract.	Imbunatatirea sistemelor informatice utilizate la facturarea catre clientul final. Imbunatatirea permanenta personalului implicat. Extinderea modalitatilor de plata prin diverse canale.
3.	Ofertarea de preturisitarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6.	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	-