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

Perioada: Semestrul 2 anul 2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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.  Aplicarea masurilor corective si disciplinare asupra personalului implicat in vanzare. |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Solutionarea situatiilor reclamate care implica operatorul de retea.  Modificarea consumurilor estimate in contract.  Transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta/emiterea unei noi facturi, unde s-a impus. | Imbunatatirea sistemelor informatice utilizate la facturarea catre clientul final.  Imbunatatirea permanent a personalului implicat.  Informarea clientului final cu privire la periodicitatea regularizarii, modalitatile puse la dispozitia acestuia pentru transmiterea autocitirii si intervalul lunar in care acesta poate fi transmisa. |
| 3. | Ofertarea de preturi si tarife | - | - |
| 4. | Continuitatea in alimentarea cu energie | Notificarea operatorului de retea cu privire la sesizarea consumatorului. Confirmarea de catre acestia a faptului ca se va deplasa o echipa. | - |
| 5. | Asigurarea calitatii energiei furnizate | Notificarea operatorului de retea cu privire la sesizarea consumatorului.  Informarea CF cu privire la redirectionarea plangerii catre OR si raspunsul acestora. | - |
| 6. | Functionarea grupurilor de masurare | Transmiterea sesizarilor catre operatorul de retea si urmarirea raspunsurilor primite de la OD pentru a solutiona sesizarea clientului. | - |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | Investigarea si analizarea situatiei aparute in conformitate cu legislatia in vigoare, in ceea ce priveste respectarea etapelor procesului de schimbare furnizor, initiat de clientul final. | Informarea clientilor finali cu privire la etapele procesului de schimbate furnizor. |
| 8. | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare | - | - |
| 9. | Rezolvarea plangerillor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | - | - |
| 10. | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | Investigarea si analizarea situatiilor prezentate de clientii finali astfel incat solutia sa raspunda nevoilor clientului. | Crearea de noi functii in sistemul informatic, care sa raspunda cu exactitate nevoilor clientilor. Informarea clientilor finali cu privire la modul de functionare al sistemului informatic. |