

## 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	Investigarea si analizarea	Informarea clientilor

	a furnizorului	situatiei aparute in conformitate cu legislatia in vigoare, in ceea ce priveste respectarea etapelor procesului de schimbare furnizor, initiat de clientul final.	finali cu privire la etapele procesului de schimbare furnizor.
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor 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.