

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2019

Nr. crt.	Categorie de plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	<i>verificare documente</i>	<i>corectare date personale</i>
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<i>transmis raspuns la client / transmitere factura corecta</i>	<i>stornare factura/refacturare</i>
3	Ofertarea de preturi si tarife	<i>negociere pret</i>	<i>aplicarea ofertei/pret</i>
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	---	---
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	---	---
6	Functionarea grupurilor de masurare	<i>Sesizarile au fost trimise OSD; s-a transmis clientului raspunsul OSD</i>	<i>corectare index; inlocuire GM</i>
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	<i>verificare documente; trimis raspuns la solicitare</i>	<i>reziliere contract</i>
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	<i>Transmis anexe periodice</i>	<i>Transmis anexe periodice</i>
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	---	---
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	<i>Au fost efectuate corectii conform plangerilor clientilor</i>	<i>stornare factura</i>