

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: Semestrul 2 2024

| Nr. crt. | Categorie plangeri | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|----------|--|---|--|
| 1. | Contractarea energiei | - | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Solutionarea situatiilor reclamate care implica operatorul de retea. | 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 aceasta poate fi transmisa. |
| 3. | Ofertarea de preturi si tarife | - | - |
| 4. | Continuitatea in alimentarea cu energie | Notificarea operatorului de retea cu privire la sesizarea consumatorului .Transmiterea raspunsului din partea operatorului de retea catre consumator in termen legal. | - |
| 5. | Asigurarea calitatii energiei furnizate | - | - |
| 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 | - | - |
| 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 analiza 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. |