

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: semestrul II, an 2016

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizare	- Consumatorul refuza plata facturilor de regularizare a CV pentru anul 2015	Consumatorul a platit contravaloarea facturilor
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	S-a informat in scris operatorul de retea in legatura cu neconformitatile parametrilor energiei electrice reclamate de consumatori	Operatorul de retea a dispus verificari urmate de raspuns scris, redirectionat ulterior consumatorilor
6.	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintelele 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	S-au analizat cauzele care au generat plangerile. S-a informat operatorul de retea despre incidentul cu incendiu de la tablou/verificare grupuri de masura pentru sistarea temporara a energiei electrice/dezacordul consumatorului privind intreruperea planificata	Transmiterea plangerilor catre operatorul de retea pentru solutionare sau punct de vedere