

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: semestrul I, an 2016

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizare	- S-a verificat modul de facturare de catre Operatorul de Distribuție a energiei active si reactive pentru corectie. Calculul era corect si consumatorul a achitat factura. - Consumatorul este exceptat de la plata CV si doreste aplicarea exceptarii retroactive.	S-a facut un acord intre parti si consumatorul a platit contravaloarea CV.
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	S-a informat in scris si telefonic operatorul de retea in vederea remedierii alimentarii locului de consum	S-au efectuat controale si lucrari de reparatie accidentale
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 desprinderea contorului din suruburi	Transmiterea plangerilor catre operatorul de retea pentru solutionare sau punct de vedere