

**Anexa Nr. 5 la procedura - cadru**

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada : Semestrul II 2016

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Reactualizarea datelor contractuale / Solicitari de modificare contract privind reorganizarea pe centre de consum / semnare Acte Aditionale la contractele existente	Optimizarea fluxului de contractare / instruire personal
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat, dupa caz : modalitatea de estimare a consumului, indexurile cite de catre operatorul de masurare, corectitudinea datelor facturate. In functie de rezultatul analizei, s-a dispus, dupa caz : modificarea metodei de estimare, modificarea metodei de facturare, reverificarea datelor masurate, facturarea citirilor / corectiilor primite cu intarziere, modificarea conventiilor de consum. Masurile dispuse au fost comunicate clientului in scrisoarea de raspuns adresata acestuia.	Au fost transmise notificari scrise catre operatorii de masurare in vederea efectuarii corecte a citirilor .S-au facut demersuri in vederea citirii in diverse intervale de timp solicitate de catre clientii finali.
3	Ofertarea de preturi si tarife	S-au analizat modalitatile de informare a clientilor in termenele legale privind oferta si lista cu informatiile / documentele pe care solicitantul trebuie sa le puna la dispozitia furnizorului in vederea intocmirii ofertei si a contractului de furnizare a energiei electrice.	Optimizarea fluxului de contractare / instruire personal / actualizarea in permanenta a ofertelor de furnizare.
4	Continutatarea in alimentarea cu energie electrica	Plangerile au fost transmise catre operatorii de retea. S-au transmis raspunsuri preliminare clientilor prin care acestia au fost informati cu privire la redirectionarea plangerilor catre operatorii de retea. S-a urmarit transmiterea in termenele legale a raspunsurilor de catre operatorii de retea. S-au adus la cunostinta clientilor rezultatele analizei operatorilor de retea si masurile intreprinse de acestia.	Notificari scrise catre operatorii de retea in vederea asigurarii continuitatii in alimentarea cu energie electrica in termenele agreate in Standardul de performanta.
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Plangerile au fost transmise catre operatorii de retea. S-au transmis raspunsuri preliminare clientilor prin care acestia au fost informati cu privire la redirectionarea plangerilor catre operatorii de retea. S-a urmarit transmiterea in termenele impuse a raspunsurilor de catre operatorii de retea. S-au adus la cunostinta clientilor rezultatele analizei operatorilor de retea si masurile intreprinse de acestia.	Notificari scrise catre operatorii de retea in vederea implementarii unor masuri privind eliminarea factorilor care au condus la degradarea calitatii serviciului distribuit.

6	Functionarea grupurilor de masurare	Plangerile au fost transmise catre operatorii de retea. S-au transmis raspunsuri preliminare clientilor prin care acestia au fost informati cu privire la redirectionarea plangerilor catre operatorii de retea. S-au generat, daca a fost cazul, ordine de serviciu de inlocuirea sau de verificarea contoarelor reclamate ca fiind defecte sau suspecte de inregistrari eronate. S-a urmarit executarea ordinelor de serviciu de catre operatorul de masurare. S-au efectuat, daca a fost cazul, corectii asupra consumurilor facturate. S-au formulat raspunsuri scrise catre clientii finali cu privire la modul de solutionare a plangerilor.	Verificarea contoarelor / inlocuirea contoarelor blocate/ fara afisaj / defecte, recalcularea consumului pentru perioada de nefunctionalitate, conform legislatiei in vigoare.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au analizat prevederile contractuale. S-a instiintat clientul cu privire la rezultatul analizei efectuate.	Raspunsuri scrise catre clientii finali
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	S-au analizat situatiile receptionate / sesizate din partea Operatorului de retea sau a consumatorului si s-au transmis clientilor finali informatiile receptionate / solicitate.	Raspunsuri scrise catre clientii finali
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	S-au analizat dispozitiile legale privind dreptul consumatorului si obligatiile furnizorului si s-a formulat raspuns scris clientului final.	Raspuns scris catre clientului final cu precizari privind dispozitiile legale aplicabile.
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	S-au analizat cauzele care au generat plangerile. In situatia in care plangerile au avut ca subiect incasarea facturilor de energie electrica, s-a verificat modul in care sumele au fost procesate in sistemul de facturare, s-au verificat facturile pe care au fost alocate sumele platite de catre client (realocare plati). Daca plangerile au avut ca subiect activitatea de citire sau de inlocuire a contoarelor, s-a solicitat punctul de vedere al operatorilor de masurare. Daca plangerile au avut ca subiect preavizul de deconectare pentru neplata, s-au verificat : data emiterii facturii, termenul scadent al facturilor mentionat in contract, data efectuarii platii, data procesarii platii in sistemul de facturare. S-au formulat raspunsuri scrise catre clientii finali cu privire la modul de solutionare a plangerilor.	Efectuarea de operatiuni in sistemul de facturare /Modificarea aplicatiei informatice/ Instruirea personalului / Transmiterea plangerilor catre operatorul de retea pentru solutionare sau punct de vedere.