

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2017 - 30.06.2017

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Verificare datelor introduse in contract si efectuarea modificarilor necesare, urmate de punerea la dispozitie clientului a exemplarului corectat	Refacere contract cu datele corectate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificare datelor introduse in factura care s-au dovedit corecte, urmate de punerea la dispozitie clientului a explicatiilor necesare	Transmiterea de clarificari privind datele continute corect in factura emisa
3	Ofertarea de preturi si tarife	Retransmiterea unei oferte mai avantajoase catre client deja existent	Imbunatatirea ofertei prezente pentru client existent
4	Continutitatea in alimentarea cu energie	Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind lipsa evenimentelor in retea OR, informarea CF asupra raspunsului solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare /	solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind evenimentele accidentale in retea OR si restabilirea alimentarii conform Standard performanta si informarea CF asupra raspunsului	nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	nu este cazul	nu este cazul

