

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada SEMESTRUL I 2021

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	In urma solicitarii clientului de anulare a contractului, s-a procedat la incetarea acestuia, inainte de data inceperii furnizarii. Informarea clientului cu referire la indeplinirea solicitarii.	Instruirea suplimentara a fortei de vanzare, pentru o mai buna informare a potentialilor clienti.
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmis raspuns catre client insotit de factura refacuta	Stornare factura/ eliberare factura
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	Renegocieri	Modificari conform legislatiei in vigoare
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-

8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	Informare client
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	Explicare dispozitii legale clientului intr-un mod usor de inteles
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	