

Anexa nr. 5 la procedura - cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada : Semestrul II 2019

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 / asigurarea resurselor materiale si umane corespunzatoare, evitandu-se interferentele generate de realizarea diferitelor cerinte.
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat, dupa caz: modalitatea de estimare a consumului in cadrul conventiei de consum contractuale, indexurile citite de catre operatorul de masurare, indexurile autocitite transmise de clienti, respectiv corectitudinea datelor facturate. In functie de rezultatul analizei, s-a dispus, dupa caz: emiterea facturii de corectie, urmare a facturarii citirilor / corectiilor primite de la operatorul de distributie, a inserarii in sistemul informatic a autocitirilor la data efectuarii corectiei in cauza, a modificarii 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)/transmiterii a citirilor/estimarilor indexului corespunzator datei de schimbare a furnizorului. S-au facut demersuri in vederea citirii in diverse intervale de timp solicitate de catre clientii finali. S-au realizat demersuri pentru neemiterea preavizelor de deconectare pana la clarificarea situatiei privind datele de consum, impreuna cu operatorii de masurare si/sau pana la primirea din partea operatorilor de masurare a datelor de facturare necesare corectarii consumului, dupa caz. Indrumarea clientilor de a transmite lunar indexurile autocitite in intervalul corespunzator, prin mijloacele puse la dispozitie de companie: Serviciul TelVerde, Platforma on-line disponibila in „Contul Meu” la adresa www.digiromania.ro .
3	Ofertarea de preturi si tarife	S-au analizat modalitatile de informare a clientilor in termenii legale privind oferta si lista cu informatiile / documentele pe care solicitantul trebuie sa le puna la dispozitia furnizorului in	Optimizarea fluxului de contractare / instruire personal / actualizarea in permanenta a ofertelor de furnizare.

		vederea intocmirii ofertei si a contractului de furnizare a energiei electrice.	
4	Continuitatea 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 transmise in atentia operatorilor de retea si/sau apelarea serviciului de deranjamente in alimentarea cu energie electrica al acestora, dupa caz, in vederea asigurarii continuitatii in alimentarea cu energie electrica.
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 transmise in atentia operatorilor de retea in vederea implementarii unor masuri corective privind eliminarea factorilor care au condus la degradarea calitatii serviciului de distributie a energiei electrice.
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. Operatorul de retea a generat, daca a fost cazul, ordine de serviciu de inlocuire sau de verificare a 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.	Notificari scrise transmise in atentia operatorilor de retea in sarcina carora revin: verificarea contoarelor / inlocuirea contoarelor blocate/ fara afisaj / defecte, precum si, dupa caz, 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.	Notificari scrise transmise in atentia operatorilor de retea si/sau in atentia vechiului furnizor, dupa caz, in vederea clarificarii aspectelor ce tin de apartenenta locului de consum, pentru situatiile privind facturarea concomitenta a clientilor atat la vechiul furnizor, cat si la noul furnizor. Notificari scrise transmise in atentia operatorilor de retea cu privire la transmiterea datelor de consum in vederea

			fakturarii locurilor de consum cu data preluarii acestora in sarcina subscrisei. 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 cu precizari privind dispozitiile legale aplicabile.
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	<p>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).</p> <p>Daca plangerile au avut ca subiect activitatea de citire sau de inlocuire a contoarelor, s-a solicitat punctul de vedere al operatorilor de masurare.</p> <p>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.</p> <p>S-au formulat raspunsuri scrise catre clientii finali cu privire la modul de solutionare a plangerilor.</p>	<p>Efectuarea de operatiuni în sistemul de facturare /Modificarea aplicatiei informatice/ Instruirea personalului / Transmiterea plangerilor catre operatorul de retea pentru solutionare sau punct de vedere.</p> <p>Pentru a veni in intampinarea nevoilor clientilor, urmare a imposibilitatii de plata a acestora si a cererilor aferente, au fost acceptate angajamente de plata.</p> <p>Implementarea istoricului de consum în Platforma on-line disponibila in „Contul Meu” la adresa www.digiromania.ro.</p> <p>Implementarea posibilitatii transmiterii autocitirilor din aplicatia Digi Romania, destinata dispozitivelor mobile.</p>