

Anexa nr. 5 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul II 2020

| 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 si instruire personal in conformitate cu noul regulament de furnizare si noua procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrica/ 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.<br>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.<br>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.<br>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 <a href="http://www.digi.ro">www.digi.ro</a> . |
| 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  | Optimizarea fluxului de contractare si instruire personal in conformitate cu noul regulament de   |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | trebuie sa le puna la dispozitia furnizorului in vederea intocmirii ofertei si a contractului de furnizare a energiei electrice.  | furnizare si noua procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrica / actualizarea in permanenta a ofertelor de furnizare.  |
| 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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>Notificari scrise transmise in atentia operatorilor de retea cu privire la transmiterea datelor de |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    |  |  | consum in vederea facturarii locurilor de consum cu data preluarii acestora in sarcina subscrisei.<br>Raspunsuri scrise catre clientii finali.  |
| 8  | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele 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  | <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 <a href="http://www.digi.ro">www.digi.ro</a>.</p> <p>Implementarea posibilitatii transmiterii autocitirilor din aplicatia Digi Romania, destinata dispozitivelor mobile.</p> |