

Anexa nr. 5 la procedura - cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : AN 2021

Nr. crt.	Categorie plângere	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Reactualizarea datelor contractuale / Solicitări de modificare contract privind reorganizarea pe centre de consum / semnare acte adiționale la contractele existente.	Optimizarea fluxului de contractare și instruire personal în conformitate cu noul regulament de furnizare și noua procedură privind schimbarea furnizorului de energie electrică/ asigurarea resurselor materiale și umane corespunzătoare, evitându-se interferențele generate de realizarea diferitelor cerințe.
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat, după caz: modalitatea de estimare a consumului în cadrul convenției de consum contractuale, indexurile citite de către operatorul de măsurare, indexurile autocitite transmise de clienți, respectiv corectitudinea datelor facturate. În funcție de rezultatul analizei, s-a dispus, după caz: emiterea facturii de corecție, urmare a facturării citirilor / corecțiilor primite de la operatorul de distribuție, a inserării în sistemul informatic a autocitirilor la data efectuării corecției în cauză, a modificării convențiilor de consum. Măsurile dispuse au fost comunicate clientului în scrisoarea de răspuns adresată acestuia.	Au fost transmise notificări scrise către operatorii de măsurare în vederea efectuării (corecte)/transmiterii a citirilor/estimărilor indexului corespunzător datei de schimbare a furnizorului. S-au făcut demersuri în vederea citirii în diverse intervale de timp solicitate de către clienții finali. S-au realizat demersuri pentru neemiterea preavizelor de deconectare până la clarificarea situației privind datele de consum, împreună cu operatorii de măsurare și/sau până la primirea din partea operatorilor de măsurare a datelor de facturare necesare corectării consumului, după caz. Îndrumarea clienților de a transmite lunar indexurile autocitite în intervalul corespunzător, prin mijloacele puse la dispoziție de companie: Serviciul TelVerde, Platforma on-line disponibilă în „Contul Meu” la adresa www.digi.ro .
3	Ofertarea de prețuri și tarife	S-au analizat modalitățile de informare a clienților în termenele legale privind oferta și lista cu informațiile / documentele pe care solicitantul	Optimizarea fluxului de contractare și instruire personal în conformitate cu noul regulament de

		trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei și a contractului de furnizare a energiei electrice.	furnizare și noua procedură privind schimbarea furnizorului de energie electrică / actualizarea în permanență a ofertelor de furnizare.
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	Plângerile au fost transmise către operatorii de rețea. S-au transmis răspunsuri preliminare clienților prin care aceștia au fost informați cu privire la redirecționarea plângerilor către operatorii de rețea. S-a urmărit transmiterea în termenele legale a răspunsurilor de către operatorii de rețea. S-au adus la cunoștință clienților rezultatele analizei operatorilor de rețea și măsurile întreprinse de aceștia.	Notificări scrise transmise în atenția operatorilor de rețea și/sau apelarea serviciului de deranjamente în alimentarea cu energie electrică al acestora, după caz, în vederea asigurării continuității în alimentarea cu energie electrică.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Plângerile au fost transmise către operatorii de rețea. S-au transmis răspunsuri preliminare clienților prin care aceștia au fost informați cu privire la redirecționarea plângerilor către operatorii de rețea. S-a urmărit transmiterea în termenele impuse a răspunsurilor de către operatorii de rețea. S-au adus la cunoștință clienților rezultatele analizei operatorilor de rețea și măsurile întreprinse de aceștia.	Notificări scrise transmise în atenția operatorilor de rețea în vederea implementării unor măsuri corective privind eliminarea factorilor care au condus la degradarea calității serviciului de distribuție a energiei electrice.
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile au fost transmise către operatorii de rețea. S-au transmis răspunsuri preliminare clienților prin care aceștia au fost informați cu privire la redirecționarea plângerilor către operatorii de rețea. Operatorul de rețea a generat, dacă a fost cazul, ordine de serviciu de înlocuire sau de verificare a contoarelor reclamate ca fiind defecte sau suspecte de înregistrări eronate. S-a urmărit executarea ordinelor de serviciu de către operatorul de măsurare. S-au efectuat, dacă a fost cazul, corecții asupra consumurilor facturate. S-au formulat răspunsuri scrise către clienții finali cu privire la modul de soluționare a plângerilor.	Notificări scrise transmise în atenția operatorilor de rețea în sarcina cărora revin: verificarea contoarelor / înlocuirea contoarelor blocate/ fără afișaj / defecte, precum și, după caz, recalcularea consumului pentru perioada de nefuncționalitate, conform legislației în vigoare.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	S-au analizat prevederile contractuale. S-a înștiințat clientul cu privire la rezultatul analizei efectuate.	Notificări scrise transmise în atenția operatorilor de rețea și/sau în atenția vechiului furnizor, după caz, în vederea clarificării aspectelor ce țin de apartenența locului de consum, pentru situațiile privind facturarea concomitentă a clienților atât la vechiul furnizor, cât și la noul furnizor. Notificări scrise transmise în atenția operatorilor de rețea cu privire la transmiterea datelor de

			consum în vederea facturării locurilor de consum cu data preluării acestora în sarcina subscrisei. Răspunsuri scrise către clienții finali.
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	<p>S-au analizat cauzele care au generat plângerile. În situația în care plângerile au avut ca subiect încasarea facturilor de energie electrică, s-a verificat modul în care sumele au fost procesate în sistemul de facturare, s-au verificat facturile pe care au fost alocate sumele plătite de către client (realocare plăți).</p> <p>Dacă plângerile au avut ca subiect activitatea de citire sau de înlocuire a contoarelor, s-a solicitat punctul de vedere al operatorilor de măsurare.</p> <p>Dacă plângerile au avut ca subiect preavizul de deconectare pentru neplată, s-au verificat: data emiterii facturii, termenul scadent al facturilor menționat în contract, data efectuării plății, data procesării plății în sistemul de facturare.</p> <p>S-au formulat răspunsuri scrise către clienții finali cu privire la modul de soluționare a plângerilor.</p>	<p>Efectuarea de operațiuni în sistemul de facturare / Modificarea aplicației informatice/ Instruirea personalului / Transmiterea plângerilor către operatorul de rețea pentru soluționare sau punct de vedere.</p> <p>Pentru a veni în întâmpinarea nevoilor clienților, urmare a imposibilității de plată a acestora și a cererilor aferente, au fost acceptate angajamente de plată.</p> <p>Implementarea istoricului de consum în Platforma on-line disponibilă în „Contul Meu” la adresa www.digi.ro.</p> <p>Implementarea posibilității transiterii autocitirilor din aplicația Digi Romania, destinată dispozitivelor mobile.</p>

Semnătura:
 Director General,
 Serghei Bulgac