

Perioada : 01.07.2024-31.12.2024

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Categorie plangeri</b>	<b>Sinteza modului de solutionare</b>	<b>Masuri corective</b>
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1. Corectia indecsilor transmisi eronat de catre OD sau de catre client 2. Corectarea avansului contractual calculat in factura care a fost facut tinand cont de perioada aferenta regularizarii in loc sa fie lunar 3. Clientii au primit facturi de energie electrica de la fostul furnizor desi erau in portofoliul nostru de clienti	1 Am solicitat OD refacturarea indexului corect si am transmis ulterior facturile recalulate consumatorului 2. Am stornat facturile eronate si am emis facturie in mod corect 3. In urma corespondentei cu fostul furnizor, acesta a corectat facturile, prin stornare
3	Consum energie	Corectia consumului de energie electrica acolo unde a fost cazul si/ sau corespondenta cu clientii	Am solicitat la operatorul de distributie retransmiterea corecta a indexului si am efectuat corectiile iar pentru cazurile plangerilor neintemeiate am dat explicatii referitoare la regularizari clientilor
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	S-a sesizat OD si avariile din retea s-au remediat in cel mai scurt timp. De asemenea s-a solicitat verificarea tehnica a aparatajelor din alimentarea cu energie a utilizatorului	Investitii suplimentare pentru intretinerea retelelor electrice pentru a se evita avariile in sistem si unde a fost cazul s-au inlocuit aparatajele defecte
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Clientii au reclamat nefunctionalitatea contorului	Am trimis solicitare la OD legat de verificarea/inlocuirea contorului
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
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	1.Explicarea modului in care se factureaza consumul de energie electrica atunci cand nu se trimit autocitirle 2.Nelamuriri legate de pretul facturat	1. Consilierea clientilor in legatura cu importanta transmiterii lunare a citirilor in intervalul in scris pe factura 2. S-a trimis mail cu explicatiile legate de structura de pret

Data :  
23.01.2025

Intocmit :  
SC ICCO ENERG SRL