

Perioada : 01.07.2023 – 31.12.2023

<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	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	Consum energie	Corectia consumul de energie electrica acolo unde a fost cazul si/ sau corespondenta cu clientii	Am solicitat la OD retransmiterea corecta a indexului si am efectuat corectiile si in cazurile plangerilor neintemeiate am dat explicatii referitoare la regularizari clientilor
3	Ofertarea de preturi si tarife	Diminuarea avansului contractual	In urma negocierii s-au semnat acte aditionale cu avansul contractual diminuat
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	S-a sesizat OD si s-a avariile din retea s-au remediat in cel mai scurt timp.	Investitii suplimentare pentru intretinerea retelelor electrice pentru a se evita avariile in sistem.
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Verificarea tehnica a aparatajelor din alimentarea cu energie a utilizatorului	In urma verificarilor s-a constatat ca sesizarea a fost neintemeiata
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
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.Modificarea datelor de contact din baza de date 2. Explicatii referitoare la functionarea Portalului 3. Explicarea modului in care se factureaza consumul de energie electrica atunci cand nu se trimit autocitirile	1. S-au efectuat corectiile in baza de date 2. Consilierea clientilor referitor la modulul de plati din cadrul Portalului ICCO 3. Consilierea clientilor in legatura cu importanta transmiterii lunare a citirilor in intervalul inscris pe factura

Data :  
25.01.2024Intocmit :  
SC ICCO ENERG SRL