

Perioada : 01.01.2023 – 30.06.2023

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Indecsi transmisi eronat de catre OD sau de catre clienti	Am solicitat OD refacturarea indexului corect si am transmis ulterior facturile recalulate consumatorului
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
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 retelor electrice pentru a se evita avariile in sistem.
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	-
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	Majoritatea plangerilor din aceasta categorie au avut ca subiect probeleme legate de codul QR de pe factura care facea imposibila plata facturii la Posta Romana.	S-a luat legatura cu administratorul sistemului informatic de facturare si s-au re-emis facturile cu cod QR functional

Data :
25.07.2023Intocmit :
SC ICCO ENERG SRL