

RAPORT privind activitatea de soluționare a plângerilor primite de la clientii finali pentru anul 2019

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

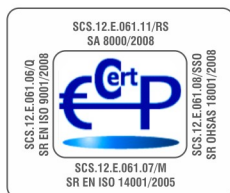
Perioada: **anul 2019**

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	33	0	33
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	105	9	96
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	2	0	2
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		140	9	131



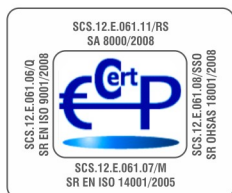
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
Perioada: anul 2019

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	52	52	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	61	61	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	3	3	0	0



6	Funcționarea grupurilor de măsurare	7	7	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	17	17	0	0
TOTAL:		140	140	0	0
din care: întemeiate		11	11	0	0
neîntemeiate		129	129	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

Anexa nr. 5 la procedura cadru: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: anul 2019



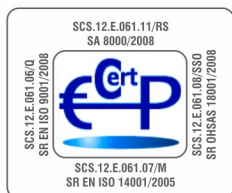
Birou Râmnicu Vâlcea
Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2, biroul 05
Râmnicu Vâlcea, jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

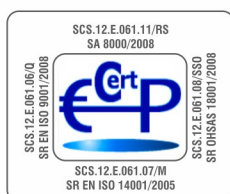
office@eds.ro
www.eds.ro



Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Intervenții scrise / e-mail, către operatorii de distribuție, precum și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L.	Facturarea către clienții finali a corecțiilor cantităților de energie electrică măsurate de operatorii de distribuție în urma soluționării intervențiilor scrise ale Energy Distribution Services S.R.L., explicarea către clienții finali de energie electrică a situațiilor în care operatorii de distribuție au menținut cantitățile de energie electrică măsurate inițial (respingerea contestațiilor), explicarea modului de decontare de către operatorul de distribuție a cantităților de energie reactivă, comunicarea procedurii de transmitere a indecșilor autocitiți în vederea facturării lunar a cantităților de energie electrică efectiv consumate, aplicarea prevederilor contractuale privind facturarea, stornarea penalităților, semnarea de convenții de eșalonare a debitelor provenite din regularizările consumului de energie electrică.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).
4	Continuitatea alimentării cu energie în	Intervenții scrise, telefonice, după caz, către operatorii de distribuție, în vederea analizei, soluționării, remedierii și evitării producerii acestor incidente	Consilierea tehnică a clientului pentru soluționarea problemelor și urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Intervenții scrise către operatorii de distribuție	Consilierea tehnică a clientului pentru soluționarea problemelor, explicarea prevederilor legislative în vigoare, verificarea și comunicarea către clientul



			final a explicațiilor primite de la operatorii de distribuție
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorii de distribuție în vederea verificării grupurilor de măsurare	Consilierea tehnica a clientului pentru solutionarea problemelor si verificarea si comunicarea catre clientul final a explicatiilor primite de la operatorii de distribuție Facturarea corecțiilor cantităților de energie electrică stabilite de operatorii de distribuție în situația constatării funcționării defectuoase a grupurilor de măsurare sau explicarea menținerii cantităților de energie electrică măsurate inițial de către operatorii de distribuție.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Intervenții scrise către operatorii de distribuție, cercetări efectuate în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L., după caz, în vederea soluționării aspectelor sesizate	Verificarea documentelor de recalculare a consumului de energie electrică întocmite de operatorii de distribuție, informarea clienților finali de energie electrică privind prevederile legislației în vigoare privind măsurarea și decontarea consumului de energie electrică de către operatorii de distribuție, comunicarea soldurilor contabile către clienți si semnare de conventii de esalonare la plata pentru debitele restante.



Birou Râmnicu Vâlcea

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2, biroul 05
Râmnicu Vâlcea, jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

office@eds.ro
www.eds.ro

