

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la
clienții finali in semestrul I 2019

Anexa 3 la procedura-cadru: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: Semestrul I al anului 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	17	0	17
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	66	7	59
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	2	0	2
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		85	7	78



Anexa 4 la procedura-cadru: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: Semestrul I al anului 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	33	33	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	40	40	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	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	9	9	0	0
TOTAL:		85	85	0	0
din care: întemeiate		5	5	0	0
neîntemeiate		80	80	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: Semestrul I al anului 2019

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 în alimentarea cu energie	Intervenții scrise, telefonice, după caz, către operatorii de distribuție, în vederea analizării, 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



Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorii de distribuție în vederea verificării grupurilor de măsurare	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.

