

RAPORT
privind activitatea de soluționare a plângerilor primite de la
clientii finali
Perioada: semestrul I an 2020

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

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	24	3	21
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	30	1	29
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		54	4	50



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

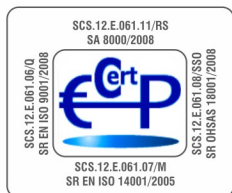
Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	13	13	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	36	36	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	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	4	4	0	0
TOTAL:		54	54	0	0
din care: întemeiate		2	2	0	0
neîntemeiate		52	52	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



Anexa nr. 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

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	Solicitări de clarificări către operatorii de distribuție și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L.	Facturarea corecțiilor la cantitățile de energie electrică măsurate inițial de operatorii de distribuție, explicarea motivelor pentru care operatorii de distribuție au menținut cantitățile de energie electrică măsurate inițial, transmiterea de solicitări de verificare metrologică a contoarelor suspecte de înregistrarea eronată a cantităților de energie electrică, explicarea modului de decontare a cantităților de energie reactivă, comunicarea procedurii de transmitere a indecșilor autocitiți în vederea facturării cantităților de energie electrică efectiv consumate, aplicarea prevederilor contractuale privind facturarea penalităților, semnarea de convenții de eșalonare a debitelor.
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	Solicitări scrise / telefonice, după caz, către operatorii de distribuție, în vederea înregistrării, remedierii și evitării acestor incidente pe viitor	Consilierea tehnică a clientului pentru soluționarea problemelor, urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare și solicitări către operatorii de distribuție de comunicare a planurilor de investiții avute de vedere pentru evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică și / sau a variațiilor în calitatea curbei de tensiune pe termen mediu și lung.
5	Asigurarea calității	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților)	Nu este cazul (nu au existat plângeri)



	energiei furnizate	finali de energie electrică privind această categorie).	ale clienților finali de energie electrică privind această categorie).
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorii de distribuție în vederea verificării grupurilor de măsurare	Comunicarea documentelor întocmite de operatorul de distribuție la verificarea funcționării grupurilor de măsurare pe teren
Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
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 / e-mail către operatorii de distribuție și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L.	Semnare de convenții de esalonare la plata pentru debitele restante, emiterea de facturi de stornare a penalităților, comunicarea concluziilor operatorului de distribuție la verificarea funcționării grupurilor de măsurare pe teren și explicarea cadrului reglementat privind modul de decontare a cantităților de energie reactivă.

