

**RAPORT**  
**privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la**  
**clientii finali**  
**Perioada: semestrul II an 2021**

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	46	6	40
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	71	16	55
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>117</b>	<b>22</b>	<b>95</b>

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	12	12	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	75	75	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	13	13	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	16	16	0	0
<b>TOTAL:</b>		117	117	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		0	0	0	0
<b>neîntemeiate</b>		117	117	0	0
<b>nesoluționabile</b>		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.	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 și a energiei reactive la tarif reglementat x1, clarificări privind cuantumul și temeiul penalităților de întârziere facturate, clarificări privind indecșii determinați de operatorul de distribuție la schimbarea furnizorului de energie electrică, transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru remedierea sistemului de telecitire, explicarea recalculărilor consumului de energie electrică întocmite de operatorii de distribuție, analiza soluției de racordare pentru cantitățile de pierderi de energie electrică facturate de operatorul de distribuție
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	Înregistrarea telefonică a întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică la serviciul de call-center a operatorilor de distribuție, urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare, actualizarea listei de persoane de contact din partea clienților finali pentru a fi anunțați de operatorul de distribuție privind întreruperile programate în alimentarea cu energie electrică, solicitarea de acordare de despăgubiri clienților finali datorate întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru comunicarea planurilor de investiții avute de vedere pentru evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică pe termen mediu și lung consilierea clientului final privind solicitările de acordare de despăgubiri de către operatorul de distribuție datorate întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică și analiza temeiului acestora.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Transmiterea către operatorii de distribuție de explicații privind calitatea curbei de tensiune și de solicitări privind monitorizarea principalilor	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru montarea de analizoare de calitate

		parametri de calitate	și analiza rezultatelor monitorizării
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorii de distribuție în vederea verificării grupurilor de măsurare	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru verificarea grupurilor de măsurare a energiei electrice pe teren și/sau a contoarelor în laboratoare metrologice, comunicarea documentelor întocmite de operatorul de distribuție la verificarea grupurilor de măsurare pe teren și temeiul recalculărilor aferente către clienții finali, .
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 informarea clienților finali privind legislația în vigoare	Clarificări privind soldul în evidențele contabile ale societății, clarificări privind documentele necesare pentru încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice, verificarea funcționalităților contoarelor smart referitoare la puterea maximă aprobată conform certificatelor de racordare, explicarea cadrului reglementat privind recalcularea consumului de energie electrică și transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru justificarea metodei de determinare a consumului de energie electrică