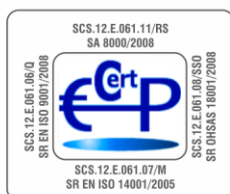


RAPORT
privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la
clientii finali
- GAZE NATURALE -

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

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	1	0	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7	0	7
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		8	0	8



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



Anexa 4 la procedura-cadru:

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal – gaze naturale –

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	4	4	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	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	1	1	0	0
TOTAL:		8	8	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		8	8	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



Anexa nr. 5 la procedura-cadru: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
– gaze naturale –

Perioada: Anul 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 gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenții scrise / e-mail, către operatorii de distribuție, precum și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L.; - Explicarea către clienții finali de gaze naturale din portofoliul Energy Distribution Services S.R.L. a temeiului contractual privind facturarea consumului de gaze naturale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturarea către clienții finali a corecțiilor cantităților de gaze naturale măsurate de operatorii de distribuție în urma soluționării intervențiilor scrise ale Energy Distribution Services S.R.L., explicarea către clienții finali de gaze naturale a situațiilor în care operatorii de distribuție au menținut cantitățile de gaze naturale măsurate inițial (respingerea contestațiilor), aplicarea prevederilor contractuale privind facturarea consumului de gaze naturale. - Nu este cazul, Energy Distribution Services S.R.L. a facturat contravalorii energiei furnizate conform prevederilor contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali de gaze naturale.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	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	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).



Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise și telefonice către operatorul de distribuție, în vederea analizării, soluționării, remedierii și evitării producerii acestor incidente pe viitor.	Informarea clienților finali de gaze naturale privind rezultatul verificărilor și operațiunilor de remediere a incidentelor efectuate de operatorul de distribuție.
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale 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 gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale 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 gaze naturale privind această categorie).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Cercetări efectuate în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L., după caz, în vederea soluționării aspectelor sesizate.	Comunicarea soldurilor contabile către client.

