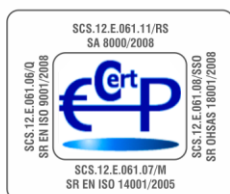


**RAPORT**  
**privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la**  
**clienții finali**  
**- GAZE NATURALE -**

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


**Perioada: anul 2020**

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	4	0	4
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>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>



**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**

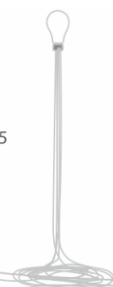
**Sediu social**  
 Str. Ion Măiorescu nr. 34  
 Sector 2, 021245 București  
 CUI RO24798903  
 RC J40/19997/2008  
 Capital social 1.700.200 LEI

 **Tel:** 021 210 33 76  
**Fax:** 021 211 50 04

 **office@eds.ro**  
**www.eds.ro**

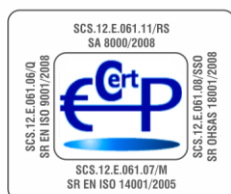
**Birou Râmnicu Vâlcea**

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



**Anexa 4 la procedura-cadru:**
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal  
– gaze naturale –**
**Perioada: anul 2020**

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	1	1	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	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
<b>TOTAL:</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: întemeiate</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>


**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**
**Sediul social**

Str. Ion Măiorescu nr. 34  
Sector 2, 021245 București  
CUI RO24798903  
RC J40/19997/2008  
Capital social 1.700.200 LEI



**Tel:** 021 210 33 76  
**Fax:** 021 211 50 04



**office@eds.ro**  
**www.eds.ro**

**Birou Râmnicu Vâlcea**

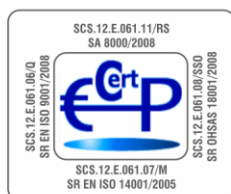
Bd. Dem Rădulescu nr. 26A  
Oltenia Business Center, et. 2, biroul 05  
Râmnicu Vâlcea, jud. Vâlcea  
**Tel:** +40 250 715 557  
**Fax:** +40 250 715 557



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

**Perioada: anul 2020**

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	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Facturarea corecțiilor cantităților de gaze naturale măsurate de operatorii de distribuție în urma soluționării solicitărilor trimise de Energy Distribution Services S.R.L.
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	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).
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).
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorul de distribuție, în vederea remedierii funcționării contoarelor	Informarea clienților finali de gaze naturale privind rezultatul verificărilor 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	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).	Comunicarea condițiilor de eșalonare la plată pentru soldul restant.



**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**  
**Sediul social**  
 Str. Ion Măiorescu nr. 34  
 Sector 2, 021245 București  
**CUI** RO24798903  
**RC** J40/19997/2008  
**Capital social** 1.700.200 LEI

 **Tel:** 021 210 33 76  
**Fax:** 021 211 50 04  
 **office@eds.ro**  
**www.eds.ro**

**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

