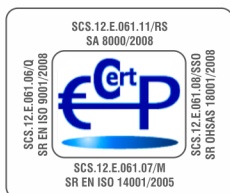




RAPORT
privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la
clientii finali
Perioada: an 2020

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

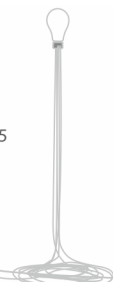
Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	54	8	46
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	74	2	72
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		128	10	118



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

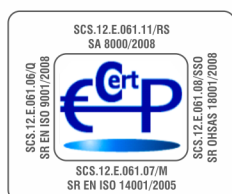
 **Tel:** 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04
 **office@eds.ro**
www.eds.ro

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 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	23	23	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	94	94	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	6	6	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	5	5	0	0
TOTAL:		128	128	0	0
din care: întemeiate		2	2	0	0
neîntemeiate		126	126	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



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

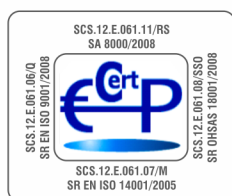
 Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04
 office@eds.ro
www.eds.ro

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

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 și/sau remediere a transiterii indecșilor telecitiți în sistemul informatic al operatorului de distribuție, 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, explicarea reglementărilor în vigoare privind intervalul de citire a contoarelor pe teren de către operatorul de distribuție, explicarea caracteristicilor de racordare a locurilor de consum cu pierderi.
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 în vedere pentru evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică și



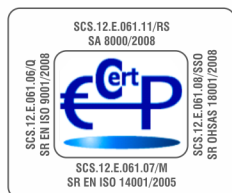
ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL
Sediu social
 Str. Ion Măiorescu nr. 34
 Sector 2, 021245 București
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

 **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



			/ sau a variațiilor în calitatea curbei de tensiune pe termen mediu și lung.
Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
5	Asigurarea calității energiei furnizate	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).
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Intervenții scrise către operatorii de distribuție în vederea verificării grupurilor de măsurare	Comunicarea către clienți a documentelor întocmite de operatorul de distribuție la verificarea funcționării grupurilor de măsurare pe teren, verificarea consumului de energie electrică activă stabilit de operatorii de distribuție în cazul neînregistrării grupului de măsurare, solicitări de remediere a transmișiei indecșilor teleteciți în sistemul informatic al operatorului 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 / e-mail către operatorii de distribuție și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L.	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, solicitarea de rapoarte de programare, istoric parametrizare și program (firmware) pentru contorul de decontare și înaintarea concluziilor operatorului de distribuție către clientul final.



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

