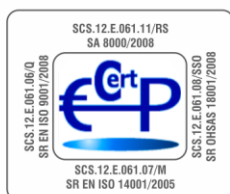


RAPORT
privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la
clienții finali
- GAZE NATURALE -

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

Perioada: Semestrul II 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	1	0	1
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		2	0	2



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



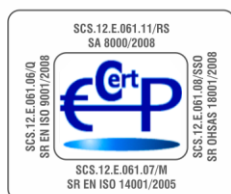
office@eds.ro
www.eds.ro

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: Semestrul II 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	0	0	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	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	0	0	0	0
TOTAL:		2	2	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		2	2	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

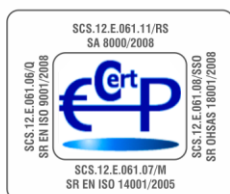
Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2, biroul 05
Râmnicu Vâlcea, jud. Vâlcea
Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557



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

Perioada: Semestrul II 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).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).
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	Comunicarea acțiunilor de remediere a funcționării contoarelor 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).	Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienților finali de gaze naturale privind această categorie).



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

