

**RAPORT**  
**privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la**  
**clientii finali**  
**Perioada: 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	98	8	90
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	108	20	88
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		207	28	179

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	1	1	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	28	28	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	135	135	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	2	2	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	22	22	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	19	19	0	0
<b>TOTAL:</b>		207	207	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		1	0	0	0
<b>neîntemeiate</b>		206	207	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	Comunicarea temeiului contractual privind modificarea propusă de societatea Energy Distribution Services S.R.L.	Nu este cazul, modificarea propusă de societatea Energy Distribution Services S.R.L. nu și-a mai produs
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).

Nr · crt ·	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
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 și / sau a variațiilor în calitatea curbei de tensiune pe termen mediu și lung, transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru includerea în contractul de distribuție a unor prevederi speciale referitoare la continuitatea alimentării și/sau calitatea tehnică a energiei electrice, suplimentare nivelurilor minime stabilite prin standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, 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. Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru includerea în contractul de distribuție a unor prevederi speciale referitoare la calitatea tehnică a energiei electrice și pentru montarea de analizatoare de calitate și analiza rezultatelor monitorizării
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Transmiterea către operatorii de distribuție de explicații privind calitatea curbei de tensiune	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru includerea în contractul de distribuție a unor prevederi speciale referitoare la calitatea tehnică a energiei electrice și pentru montarea de analizatoare 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 către clienți a documentelor întocmite de operatorul de distribuție la verificarea grupurilor de măsurare pe teren și temeiul recalculărilor aferente.
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).

Nr · crt ·	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
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	Explicarea cadrului reglementat privind recalcularea consumului de energie electrică (modul de determinare a consumului de energie electrică în sistem pausal la locurile de consum în situațiile în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare), transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru clarificarea metodei de determinare a consumului de energie electrică când acesta nu a fost determinat prin măsurare, solicitări de înlocuire a contoarelor la limita duratei de funcționare, 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 racodare, 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.