

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clientii finali
Perioada: semestrul I 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	52	2	50
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	37	4	34
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		90	6	84

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	16	16	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	60	60	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	9	9	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	3	3	0	0
TOTAL:		90	90	0	0
din care: întemeiate		1	0	0	0
neîntemeiate		89	0	0	0
nesoluționabile		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, explicarea modalității de determinare de către operatorul de distribuție a indecșilor la schimbarea furnizorului de energie electrică
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	Înregistrarea telefonică a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la serviciul de call-center a operatorilor de distribuție și urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare.	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 și consilierea clientului.
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
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 comunicarea către clienți a documentelor întocmite de operatorul de distribuție la verificarea grupurilor de măsurare pe teren.
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	Explicarea cadrului reglementat privind recalcularea consumului de energie electrică (modul de determinare a consumului de energie electrică în sistem paușal la locurile de consum în situațiile în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare) și 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 și solicitări de înlocuire a contoarelor la limita duratei de funcționare.