

**RAPORT**  
**privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la**  
**clientii finali**  
**Perioada: anul 2022**

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	32	3	29
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	98	13	85
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	1	0	1
<b>TOTAL:</b>		131	16	115



**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**  
**CUI** RO24798903  
**RC** J40/19997/2008  
**Capital social** 1.700.200 LEI

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

**TelVerde: 0800 460 000**  
**Linie telefonică gratuită**

**BUCUREȘTI**

Str. Ion Măiorescu nr. 34  
Sector 2, 021245

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

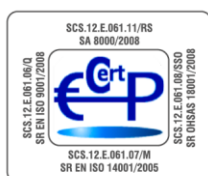
**RÂMNICU VÂLCEA**

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A  
Oltenia Business Center, et. 2,  
biroul 05, Jud. Vâlcea

**Tel:** +40 250 715 557  
**Fax:** +40 250 715 557

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	51	51	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	45	45	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	11	11	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	23	23	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>131</b>	<b>131</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: întemeiate</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>129</b>	<b>129</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**  
 CUI RO24798903  
 RC J40/19997/2008  
 Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro  
 www.eds.ro

**TelVerde: 0800 460 000**  
 Linie telefonică gratuită

**BUCUREȘTI**

Str. Ion Măiorescu nr. 34  
 Sector 2, 021245

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

**RÂMNICU VÂLCEA**

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A  
 Oltenia Business Center, et. 2,  
 biroul 05, 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.	Explicarea aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanțele de Urgență 118/2021 și 3/2022, comunicarea procedurii de transmitere a indecșilor autocitiți în vederea facturării cantităților de energie electrică efectiv consumate, explicarea modului de regularizare a consumului prezumat de energie electrică, 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, clarificări privind cuantumul și temeiul penalităților de întârziere facturate, explicarea temeiului contractual pentru emiterea facturilor de consum prezumat, respectiv de avans la încetarea la termen a contractelor de furnizare, explicarea modalității de regularizare a contravalorii certificatelor verzi pentru anul precedent
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).



**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**  
 CUI RO24798903  
 RC J40/19997/2008  
 Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro  
 www.eds.ro

**TelVerde: 0800 460 000**  
 Linie telefonică gratuită

**BUCUREȘTI**

Str. Ion Măiorescu nr. 34  
 Sector 2, 021245

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

**RÂMNICU VÂLCEA**

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A  
 Oltenia Business Center, et. 2,  
 biroul 05, Jud. Vâlcea

**Tel:** +40 250 715 557  
**Fax:** +40 250 715 557

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 pe termen mediu și lung, 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, explicarea modalității de evitare a întreruperii în alimentarea cu energie electrică din motive de neplată, solicitarea de explicații de la operatorii de distribuție pentru cauzele întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică.
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Transmiterea către operatorii de distribuție de explicații privind calitatea curbei de tensiune și de solicitări privind monitorizarea principalilor parametri de calitate	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru montarea de analizoare 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 pe teren a grupurilor de măsurare a energiei electrice, comunicarea documentelor întocmite de operatorul de distribuție la verificarea grupurilor de măsurare pe teren și a temeiului 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).
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).



**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**  
CUI RO24798903  
RC J40/19997/2008  
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro  
www.eds.ro

#### BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34  
Sector 2, 021245

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

#### RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A  
Oltenia Business Center, et. 2,  
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557  
Fax: +40 250 715 557

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Intervenții scrise / e-mail către operatorii de distribuție și informarea clienților finali privind legislația în vigoare	Explicarea aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanțele de Urgență 118/2021 și 3/2022, restituirea soldurilor creditoare rezultate în urma încetării contractelor de furnizare, explicarea modului de facturare a cotei finale de certificate verzi, analiza solicitărilor de eșalonare la plata facturilor de consum și clarificări privind indecșii determinați de operatorul de distribuție la schimbarea furnizorului de energie electrică, solicitări către operatorii de distribuție pentru modificarea modului de aplicare a articolelor Ordinului ANRE nr. 190/28.10.2020 pentru stabilirea consumului de energie electrică în sistem paușal, acordarea de eșalonări la plată, explicarea soldului contabil.



**ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL**  
**CUI** RO24798903  
**RC** J40/19997/2008  
**Capital social** 1.700.200 LEI

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

**TelVerde: 0800 460 000**  
 Linie telefonică gratuită

#### BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34  
 Sector 2, 021245

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

#### RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A  
 Oltenia Business Center, et. 2,  
 biroul 05, Jud. Vâlcea

**Tel:** +40 250 715 557  
**Fax:** +40 250 715 557