

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clientii finali
Perioada: semestrul I an 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	20	3	17
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	48	8	40
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	1	0	1
TOTAL:		69	11	58

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	27	27	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	27	27	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	8	8	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	6	6	0	0
TOTAL:		69	69	0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		69	69	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	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
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 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 anunțati 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 și explicarea și explicarea modalității de evitare a întreruperii în alimentarea cu energie electrică din motive de neplată .
Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
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 grupurilor de măsurare a energiei electrice pe teren , comunicarea 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).
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 aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanța de Urgență 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.