

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clientii finali
Perioada: semestrul II 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	12	0	12
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	50	5	45
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		62	5	57



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	24	24	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	18	18	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	3	3	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	17	17	0	0
TOTAL:		62	62	0	0
din care: întemeiate		2	2	0	0
neîntemeiate		60	60	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



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 temeiului contractual pentru emiterea facturilor de consum prezumat, respectiv de avans la încetarea la termen a contractelor de furnizare, comunicarea procedurii de transmitere a indecșilor autocitiți în vederea facturării cantităților de energie electrică efectiv consumate, explicarea modalității de regularizare a contravalorii certificatelor verzi pentru anul precedent, clarificări privind indecșii determinați de operatorul de distribuție la schimbarea furnizorului de energie electrică, explicarea aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanțele de Urgență 118/2021 și 3/2022, explicarea recalculărilor consumului de energie electrică întocmite de operatorii 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).
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	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, solicitarea de explicații de la operatorii de distribuție pentru cauzele întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică.
Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
5	Asigurarea calității energiei furnizate	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
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).
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Intervenții scrise / e-mail către operatorii de distribuție, informarea clienților finali privind legislația în vigoare și analiza de risc a situației financiare a clientului final	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 pausal, acordarea de eșalonări la plată, explicarea aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanțele de Urgență 118/2021 și 3/2022, clarificări privind indecșii determinați de operatorul de distribuție la schimbarea furnizorului de energie electrică, 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

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