**RAPORT**

**privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la**

**clientii finali**

**Perioada: an 2023**

Anexa nr. 3 la procedura-cadru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi 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 | 15  | 1  | 14  |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 123 | 1 | 122  |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0  | 0 | 0  |
| 5 | Prin fax | 0  | 0 | 0  |
| 6 | Prin poştă | 0  | 0 | 0  |
| **TOTAL:** | **138** | **2**  |  **136** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anexa nr. 4 la procedura-cadru Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi 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 preţuri şi tarife | 0 | 0 | 0 | 0% |
|  | 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 20 |  20 | 0 | 0% |
|  | 5 | Asigurarea calităţii energiei furnizate | 3 | 3 | 0 | 0% |
|  | 6 | Funcţionarea grupurilor de măsurare | 13 | 13 | 0 | 0% |
|  | 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0 | 0% |
|  | 8 | Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare; | 0 | 0 | 0 | 0% |
|  | 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare | 0 | 0 | 0 | 0% |
|  | 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali | 75 | 75 | 0 | 0% |
|  | **TOTAL:** |  **138** | **138** | **0** | **0%** |
|  | **din care: întemeiate** | **2** | **2** | **0** | **0%** |
|  | **neîntemeiate** | **136** | **136** | **0** | **0%** |
|  | **nesoluţionabile** | 0 | 0 | 0 | 0 |

Anexa nr. 5 la procedura-cadru: Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluţionare | Măsuri corective |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Contractarea energiei | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Solicitǎri de clarificǎri către operatorii de distribuție și verificări în cadrul societății Energy Distribution Services S.R.L. | Clarificări privind indecşii determinaţi de operatorul de distribuţie la schimbarea furnizorului de energie electrică, explicarea aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanţele de Urgenţă 118/2021 şi 3/2022, comunicarea procedurii de transmitere a indecşilor autocitiţi în vederea facturării cantităţilor de energie electrică efectiv consumate, explicarea modului de regularizare a consumului prezumat de energie electrică, clarificări privind cuantumul şi temeiul penalităţilor de întârziere facturate, explicaţii privind modul de facturare al energiei reactive, explicarea modalităţii de regularizare a contravalorii certificatelor verzi facturate în anul de referinţă precedent, explicaţii privind modul de facturare al energiei reactive  |
| 3 | Ofertarea de preţuri şi tarife | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor 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 distribuţie, urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare, actualizarea listei de persoane de contact din partea clienţilor finali pentru a fi anunţati de operatorul de distribuţie privind întreruperile programate în alimentarea cu energie electrică, solicitarea de acordare de despăgubiri clienţilor finali datorate întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică | Transmiterea de solicitǎri cǎtre operatorii de distribuţie pentru comunicarea planurilor de investiţii avute de vedere pentru evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electricǎ pe termen mediu şi lung consilierea clientului final privind solicitările de acordare de despăgubiri de către operatorul de distribuţie datorate întreruperilor neprogramate în alimentarea cu energie electrică şi analiza temeiului acestora |
| 5 | Asigurarea calităţii energiei furnizate |  Transmiterea către operatorii de distribuţie de explicaţii privind calitatea curbei de tensiune şi de solicitări privind monitorizarea principalilor parametri de calitate |  Transmiterea de solicitǎri cǎtre operatorii de distribuţie pentru montarea de analizatoare de calitate şi analiza rezultatelor monitorizării  |
| 6 | Funcţionarea grupurilor de măsurare | Intervenții scrise către operatorii de distribuție în vederea verificării grupurilor de măsurare | Transmiterea de solicitǎri cǎtre operatorii de distribuţie pentru verificarea grupurilor de măsurare a energiei electrice pe teren şi de remediere a telecitirii, comunicarea documentelor întocmite de operatorul de distribuţie la verificarea grupurilor de mǎsurare pe teren şi temeiul recalculărilor. |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). |
| 8 | Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). | Nu este cazul (nu au existat plângeri ale clienţilor finali de energie electrică privind această categorie). |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali | Intervenții scrise / e-mail către operatorii de distribuție şi informarea clienţilor finali privind legislaţia în vigoare | Acordare de eşalonare la plata facturilor de consum, explicarea modalităţii de reglementare a soldurilor rezultate în urma încetării contractelor de furnizare şi clarificări privind indecşii determinaţi de operatorul de distribuţie la schimbarea furnizorului de energie electrică, solicitări de verificare a accesului neautorizat la contor, retransmitere facturi de consum, modificare adrese de e-mail din baza de date pentru transmiterea facturilor lunare de consum, transmiterea către operatorii de distribuţie a solicitărilor de sistare temporară a furnizării şi întreruperi planificate de clienţi, de punere a dispoziţie de copii ale documentelor de racordare, de acces la citirea indicaţiilor contoarelor, transmiterea de confirmări de sold, explicarea temeiului legal pentru facturarea energiei reactive |