**RAPORT**

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

**clientii finali**

**Perioada: semestrul II 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 | 9 | 0 | 9 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 50 | 0 | 50 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poştă | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL:** | | **59** | **0** | **59** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | 18 | 18 | 0 | 0 |
|  | 3 | Ofertarea de preţuri şi tarife | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 15 | 15 | 0 | 0 |
|  | 5 | Asigurarea calităţii energiei furnizate | 2 | 2 | 0 | 0 |
|  | 6 | Funcţionarea grupurilor de măsurare | 9 | 9 | 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 | 15 | 15 | 0 | 0 |
|  | **TOTAL:** | | 59 | 59 | 0 | 0 |
|  | **din care: întemeiate** | | **2** | **2** | **0** | **0** |
|  | **neîntemeiate** | | **57** | **57** | **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, 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 |
| 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 şi urmărirea restabilirii alimentării cu energie conform legislației în vigoare | Transmiterea de solicitǎri cǎtre operatorii de distribuţie privind comunicarea planurilor de investiţii avute de vedere pentru evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electricǎ pe termen mediu şi lung, respectiv privind includerea în contractul de distribuţie a unor prevederi speciale referitoare la continuitatea alimentării şi/sau calitatea tehnică a energiei electrice, suplimentare nivelurilor minime stabilite prin Ordinul ANRE 46/15.06.2021. |
| 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, precum şi pentru includerea în contractul de distribuţie a unor prevederi speciale referitoare la continuitatea alimentării şi/sau calitatea tehnică a energiei electrice, suplimentare nivelurilor minime stabilite prin Ordinul ANRE 46/15.06.2021. |
| 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 aferente. |
| 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 | 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, acordare de eşalonare la plata facturilor de consum, transmiterea de confirmări de sold, explicarea temeiului legal pentru facturarea energiei reactive |