

RAPORT
privind activitatea de solutionare a plangerilor primite de la
clientii finali
Perioada: an 2024

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	57	0	57
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	2	0	2
TOTAL:		71	0	71

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	23	23	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	19	19	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	13	13	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	12	12	0	0
TOTAL:				0	0
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		71	71	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.	Clarificări privind convențiile de consum aplicate de operatorul de distribuție, , explicații privind modul de facturare al energiei reactive, clarificări privind cuantumul și temeiul penalităților de întârziere facturate, explicarea modalității de facturare în avans conform prevederilor contractuale, explicarea aplicării prevederilor legislative adoptate de Guvernul României prin Ordonanțele de Urgență 118/2021 și 3/2022, explicarea modalității de regularizare a cantitațiilor estimate de energie electrică
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, solicitarea de explicații de la operatorii de distribuție privind cauzele întreruperilor	Transmiterea de solicitări către operatorii de distribuție pentru comunicarea planurilor de investiții avute de vedere pentru evitarea întreruperilor 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 grupurilor de măsurare a energiei electrice pe teren și de remediere a telecitirii, comunicarea către clienți a documentelor întocmite de operatorul de distribuție ca urmare a verificării grupurilor de măsurare pe teren și explicarea temeiului recalculărilor aferente verificărilor.
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).

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
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 modalității de reglementare a soldurilor rezultate în urma încetării contractelor de furnizare, explicarea prevederilor legislative privind dreptul de folosință a spațiului ce face obiectul locului de consum, solicitări către operatorii de distribuție pentru comunicarea planurilor de montare de contoare smart meter, solicitări de întreruperi programate către operatorul de distribuție pentru remedierea / mentenanța instalațiilor utilizatorului, solicitarea documentelor întocmite de operatorul de distribuție la demontarea și montarea contoarelor