

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali pentru anul 2018

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: **anul 2018**

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	30	8	22
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	87	4	83
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	5	0	5
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		122	12	110



lor 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	46	46	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	45	45	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	3	3	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	17	17	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	8	8	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	3	3	0	0
TOTAL:		122	122	0	0
din care: întemeiate		66	66	0	0
neîntemeiate		56	56	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 este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Interventie scrisa, telefonica, dupa caz, catre operatorii de distributie, precum si verificari in cadrul societatii Energy Distribution Services SRL	Facturarea catre clientii finali a corectiilor cantitatilor de energie electrica masurate de operatorii de distributie in urma solutionarii interventiilor scrise ale Energy Distribution Services SRL sau mentinerea cantitatilor facturate in cazul unui raspuns negativ din partea operatorului de distributie, precum si mentinerea facturilor emise de Energy Distribution Services SRL pentru plangerile neintemeiate
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Interventie scrisa, telefonica, dupa caz, catre operatorii de distributie, in vederea analizei, solutionarii, remedierii si evitarii producerii acestor incidente	Consilierea tehnica a clientului pentru solutionarea problemelor si urmarirea restabilirii alimentarii cu energie conform legislatiei in vigoare
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Interventie scrisa catre operatorii de distributie	Consilierea tehnica a clientului pentru solutionarea problemelor si verificarea si comunicarea catre clientul final a explicatiilor primite de la operatorii de distributie
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Interventie scrisa catre operatorul de distributie in vederea analizei si evitarii producerii altor incidente	Consilierea tehnica a clientului pentru solutionarea problemelor si verificarea si comunicarea catre clientul final a explicatiilor primite de la operatorii de distributie
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea	Nu este cazul	Nu este cazul
10	Plângeri	Nu este cazul	Nu este cazul



