

RAPORT

privind activitatea de solutionare a plângerilor primite de la clientii finali in semestrul II 2018

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

Perioada: semestrul II 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	7	3	4
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	61	3	58
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		69	6	63



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	32	32	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	24	24	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	3	3	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	10	10	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	0	0	0	0
TOTAL:		69	69	0	0
din care: întemeiate		17	17	0	0
neîntemeiate		52	52	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 si modificari ale programelor informatice de facturare utilizate de Energy Distribution Services SRL
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4		Interventie scrisa sau telefonica, dupa caz, catre operatorii de distributie, in vederea analizarii, 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		Interventie scrisa catre operatorii de distributie	Consilierea tehnica a clientului

	energiei furnizate		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 analizarii 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 legislației în vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Nu este cazul	Nu este cazul

