

**Raportul privind activitatea de soluționare a
plângerilor clienților finali de energie electrică**

Perioada de raportare: 2019

E.ON Energie România



ANEXA nr. 3: 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	6,209	5,822	387
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	9,085	8,753	332
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	5,606	4,698	908
4.	Prin intermediul formularului on-line	2,109	1,820	289
5.	Prin fax	18	12	6
6.	Prin poștă	2,338	2,179	159
TOTAL:		25,365	23,284	2,081

ANEXA nr. 4: 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	435	435	0	0.00%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7,498	7,495	3	0.04%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	861	861	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	925	925	0	0.00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	11,873	11,873	0	0.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1,486	1,486	0	0.00%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0.00%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0.00%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2,287	2,286	1	0.04%
TOTAL:		25,365	25,361	4	0.02%
din care: întemeiate		13,171	13,167	4	0.03%
neîntemeiate		12,194	12,194	0	0.00%
nesoluționabile		0	0	0	0.00%

ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Verificarea documentelor depuse de client. Încheiere/modificare reziliere contract de furnizare energie electrică.	Instruire personal.
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmiterea către operatorul de distribuție spre verificare a indecșilor citiți. Transmiterea către clienți a explicațiilor cu privire la modul de calcul al facturii, se recomandă transmiterea indexului autocitit și încheierea/modificarea convenției de consum în funcție de consum.	Emitere factură pe noul index. Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților.
3	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate spre analiză și soluționare operatorului de distribuție, pentru identificarea cauzei care a generat întreruperea alimentării cu energie electrică. Se transmite răspuns clientului împreună cu punctul de vedere primit de la distribuitor.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu energie electrică.
4	Asigurarea calității energiei furnizate	Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea calității alimentării cu energie electrică.
5	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte/rezultatele verificărilor au fost redirecționate către operatorul de distribuție. S-au transmis clienților explicații cu privire la istoricul de consum, verificarea citirilor efectuate, verificarea contorului, etc.	Se solicită operatorilor de distribuție analiza procesului de verificare și înlocuire a contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească.
6	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Verificarea notificărilor primite. Analiză cu privire la îndeplinirea condițiilor referitoare la schimbarea furnizorului.	Reluarea procesului de schimbare furnizor, după caz.
7	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Pentru plângerile cu privire modul de încasare a facturilor, respectiv plăți eronate, au fost analizate referințele specificate la efectuarea plății și au fost efectuate corecții conform solicitările clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat. Acordare eșalonare la plată, la cerere. Soluționare disfuncționalități portal E.ON Myline.	Îmbunătățire platforma online. Instruirea continuă a personalului