

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

Perioada de raportare: sem II 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	3,255	3,050	205
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4,838	4,666	172
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3,239	2,791	448
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,112	974	138
5.	Prin fax	9	5	4
6.	Prin poștă	1,303	1,235	68
	TOTAL:	13,756	12,721	1,035

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	411	411	0	0.00%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4,287	4,285	2	0.05%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	501	501	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	506	506	0	0.00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	6,073	6,073	0	0.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	758	758	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	1,220	1,219	1	0.08%
TOTAL:		13,756	13,753	3	0.02%
	din care: întemeiate	6,678	6,675	3	0.04%
	neîntemeiate	7,078	7,078	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 încheierea/modificarea convenției de consum în funcție de consum.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu energie electrică. Transmitere SMS către clienți înainte de termenul de deconectare pentru neplată
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. Pentru deconectările cauzate de neplată, se verifică procesul de preavizare, deconectare. Se transmit explicații cu privire la întreruperea furnizării, reluarea furnizării energiei electrice.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu energie electrică. Transmitere SMS către clienți înainte de termenul de deconectare pentru neplată.
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 notificării/documentelor primite cu privire la schimbarea furnizorului. Dezvoltare sistem informatic.	Rezilierea contractului de furnizare energie electrică/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 Myline.	Îmbunătățire platforma online. Instruirea continuă a personalului.