

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

**Perioada de raportare: sem II 2021**

**E.ON Energie România**

The logo for E.ON, featuring the letters 'e.on' in a stylized, lowercase, red font. The 'e' is lowercase and the 'on' is lowercase, with a period between them. The font is bold and italicized.

**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	1,342	1,278	64
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	3,239	3,108	131
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4,753	3,985	768
4.	Prin intermediul formularului on-line	426	408	18
5.	Prin fax	1	1	0
6.	Prin poștă	741	687	54
<b>TOTAL:</b>		<b>10,502</b>	<b>9,467</b>	<b>1,035</b>

**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	985	976	9	0,91%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2,705	2,648	57	2,11%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	378	378	0	0,00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	350	350	0	0,00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	2,919	2,914	5	0,17%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1,871	1,871	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	1,294	1,287	7	0,54%
<b>TOTAL:</b>		<b>10,502</b>	<b>10,424</b>	<b>78</b>	<b>0,74%</b>
din care: întemeiate		4,634	4,571	63	1,36%
neîntemeiate		5,868	5,853	15	0,26%
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. Automatizări procese.
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmiterea către operatorul de distribuție spre verificare a îndecșilor 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. 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.
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 Myline.	Îmbunătățire platforma online. Instruirea continuă a personalului.