

**Raportul privind activitatea de soluționare a  
plângerilor clienților finali de gaze naturale**

**Perioada de raportare: anul 2017**

***e-on***

### 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 | 260          | 260                 | 0                      |
| 2.            | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 846          | 846                 | 0                      |
| 3.            | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 1,045        | 1,045               | 0                      |
| 4.            | Prin intermediul formularului on-line                           | 491          | 491                 | 0                      |
| 5.            | Prin fax  | 18           | 18                  | 0                      |
| 6.            | Prin poștă  | 146          | 146                 | 0                      |
| <b>TOTAL:</b> |   | <b>2,806</b> | <b>2,806</b>        | <b>0</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  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 2.                   | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | 1,899        | 1,899                       | 0                             | 0   |
| 3.                   | Ofertarea de prețuri și tarife   | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 4.                   | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| 5.                   | Asigurarea calității energiei furnizate  | 4            | 4                           | 0                             | 0   |
| 6.                   | Funcționarea grupurilor de măsurare  | 44           | 44                          | 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  | 859          | 859                         | 0                             | 0   |
| <b>TOTAL:</b>        |  | <b>2,806</b> | <b>2,806</b>                | <b>0</b>                      | <b>0</b>  |
| din care: întemeiate |  | 1,666        | 1,666                       | 0                             | 0   |
| neîntemeiate         |  | 1,131        | 1,131                       | 0                             | 0   |
| nesoluționabile      |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |

## 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  | -   | -   |
| 2.       | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | Se identifică cauza care a generat reclamația clientului, se solicită punct de vedere de la distribuitor privind indexul citit. Se recomandă clienților actualizarea convenției de consum astfel încât consumul estimat să fie cât mai aproape de consumul real.  | Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților.                           |
| 3.       | Ofertarea de prețuri și tarife   | -   | -   |
| 4.       | Continuitatea în alimentarea cu energie  |   |   |
| 5.       | Asigurarea calității energiei furnizate  | Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară  | nu a fost cazul   |
| 6.       | Funcționarea grupurilor de măsurare  | Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte 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 înlocuire a contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească. |
| 7.       | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | -   | -   |
| 8.       | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare   | -   | -   |
| 9.       | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | -   | -   |
| 10.      | 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 de plată, la cerere. | Îmbunătățire platformă online. Dezvoltare IVR pentru confirmare sold. Instruire continuă a personalului.                      |