

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

**Perioada de raportare: anul 2018**

The logo for e-on, featuring the lowercase letters 'e-on' in a bold, red, sans-serif font. The 'e' is stylized with a dot, and the 'on' is connected to it. The logo is positioned in the bottom right area of the slide.

**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 | 1,027        | 772                 | 255                    |
| 2.            | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 1,368        | 955                 | 413                    |
| 3.            | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 4,105        | 1,680               | 2,425                  |
| 4.            | Prin intermediul formularului on-line                           | 920          | 314                 | 606                    |
| 5.            | Prin fax  | 71           | 15                  | 56                     |
| 6.            | Prin poștă  | 662          | 491                 | 171                    |
| <b>TOTAL:</b> |   | <b>8,153</b> | <b>4,227</b>        | <b>3,926</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  | 3,890        | 3,890                       | 0                             | 0.00%   |
| 3.            | Ofertarea de prețuri și tarife   | 0            | 0                           | 0                             | 0.00%   |
| 4.            | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 5            | 5                           | 0                             | 0.00%   |
| 5.            | Asigurarea calității energiei furnizate  | 5            | 5                           | 0                             | 0.00%   |
| 6.            | Funcționarea grupurilor de măsurare  | 162          | 162                         | 0                             | 0.00%   |
| 7.            | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | 25           | 25                          | 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  | 4,066        | 4,066                       | 0                             | 0.00%   |
| <b>TOTAL:</b> |  | <b>8,153</b> | <b>8,153</b>                | <b>0</b>                      | <b>0.00%</b>                                      |
|               | din care: întemeiate   | 4,431        | 4,431                       | 0                             | 0.00%   |
|               | neîntemeiate   | 3,722        | 3,722                       | 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        | Facturarea contravalorii energiei furnizate     | Se identifică cauza care a generat reclamația clientului, se solicită punct de vedere de la distribuitor privind indexul citit. Se recomanda clienților transmiterea indexului autocitit și 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.<br>Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților.<br>Dezvoltare informatică pentru transmitere index autocitit prin SMS. |
| 2        | 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 gaze naturale.<br>Se transmite răspuns clientului împreună cu punctul de vedere primit de la distribuitor.<br>Pentru deconectările cauzate de neplată, se verifică procesul de preavizare, deconectare. Se transmit explicații cu privire la întreruperea furnizării, reluarea furnizării gazelor naturale. | Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale.<br>Transmite și de SMS către clienți înainte de termenul de deconectare pentru neplată.  |
| 3        | Asigurarea calității energiei furnizate         | Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară  | nu a fost cazul   |
| 4        | 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 verificare și înlocuire a contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească.   |
| 5        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | Verificarea notificărilor primite. Analiză cu privire la îndeplinirea condițiilor referitoare la schimbarea furnizorului.   | Nu e cazul.   |
| 6        | 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. Soluționare disfuncționalități portal Myline  | Îmbunătățire platformă online.<br>Dezvoltare informatică pentru verificarea de către clienți a soldului prin SMS.<br>Instruire continuă personal.   |