

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

**Perioada de raportare: 2020**

**E.ON Gaz Furnizare**



**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	2,860	2,860	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	8,821	8,821	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	18,031	18,031	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	5,691	5,691	0
5.	Prin fax	1	1	0
6.	Prin poștă	1,234	1,234	0
<b>TOTAL:</b>		<b>36,638</b>	<b>36,638</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	1,860	1,855	5	0.270%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	7,852	7,851	1	0.010%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.000%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	9	9	0	0.000%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5	0	0.000%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	385	385	0	0.000%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	3,589	3,589	0	0.000%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0.000%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0.000%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	22,938	22,938	0	0.000%
<b>TOTAL:</b>		<b>36,638</b>	<b>36,632</b>	<b>6</b>	<b>0.020%</b>
din care: întemeiate		9,501	9,495	6	0.060%
neîntemeiate		27,137	27,137	0	0.000%
nesoluționabile		0	0	0	0.000%

## 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 transmise de client. Încheiere/rezilieri contract de furnizare. Acordare penalități	Automatizări procese. Instruire personal.
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 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.
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 gaze naturale. 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 / reluarea furnizării gazelor naturale.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale.
4	Asigurarea calității energiei furnizate	Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară.	Nu e cazul.
5	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte au fost redirecționate către operatorul de distribuție. S-au transmis clienților explicațiile primite de la operator 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. Reluarea procesului de schimbare furnizor, după caz.	Automatizări procese.
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.