

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

Perioada de raportare: sem II 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 | 886 | 886 | 0 |
| 2. | Prin intermediul unui centru de telefonie | 2,003 | 2,003 | 0 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 4,390 | 4,390 | 0 |
| 4. | Prin intermediul formularului on-line | 1,558 | 1,558 | 0 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin poștă | 409 | 409 | 0 |
| TOTAL: | | 9,246 | 9,246 | 0 |

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 | 806 | 802 | 4 | 0.500% |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 1,493 | 1,492 | 1 | 0.070% |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 4 | 4 | 0 | - |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | 1 | 1 | 0 | - |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 101 | 101 | 0 | - |
| 7. | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | 92 | 92 | 0 | - |
| 8. | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | 0 | 0 | 0 | - |
| 9. | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0 | 0 | 0 | - |
| 10. | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 6,749 | 6,749 | 0 | - |
| TOTAL: | | 9,246 | 9,241 | 5 | 0.050% |
| din care: întemeiate | | 2,014 | 2,009 | 5 | 0.250% |
| neîntemeiate | | 7,232 | 7,232 | 0 | - |
| nesoluționabile | | 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 | 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 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. |
| 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 platformă online. Instruirea continuă a personalului. |