

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

Perioada de raportare: sem II 2019

E.ON Energie România



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	938	742	196
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	817	585	232
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3,857	2,112	1,745
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,068	513	555
5.	Prin fax	10	4	6
6.	Prin poștă	532	418	114
TOTAL:		7,222	4,374	2,848

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	318	317	1	0.31%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1,508	1,507	1	0.07%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	6	6	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0.00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	124	124	0	0.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1,084	1,084	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	4,182	4,182	0	0.00%
TOTAL:		7,222	7,220	2	0.03%
din care: întemeiate		2,645	2,643	2	0.03%
neîntemeiate		4,577	4,577	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	Contractarea energiei	Verificarea documentelor transmise de client. Încheiere/rezilieren contract de furnizare. Acordare penalități.	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 redirectionate 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. Verificarea procesului de deconectare pentru neplată. Transmiterea explicațiilor referitoare la întreruperea și 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 calorifica superioara	Nu e cazul.
5	Funcționarea grupurilor de măsurare	Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte au fost redirectionate 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 încălzire 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 E.ON Myline.	Îmbunătățire platformă online. Instruire personal.