

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

Perioada de raportare: anul 2017

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	2,141	1,814	327
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4,279	3,977	302
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6,920	5,589	1,331
4.	Prin intermediul formularului on-line	4,347	3,655	692
5.	Prin fax	144	95	49
6.	Prin poștă	1,209	1,068	141
TOTAL:		19,040	16,198	2,842

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	9,332	9,331	1	0.01%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	44	44	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	13	12	1	0.01%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	577	577	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	9,074	9,074	0	0
TOTAL:		19,040	19,038	2	0.01%
	din care: întemeiate	9,957	9,955	2	0.01%
	neîntemeiate	9,083	9,083	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 recomanda 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 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. Acordare eșalonare de plată, la cerere.	Îmbunătățire platformă online. Dezvoltare IVR pentru confirmare sold. Instruire continuă a personalului.