

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

**Perioada de raportare: sem I 2021**

**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	1.681	1.602	79
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4.827	4.579	248
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9.902	8.884	1.018
4.	Prin intermediul formularului on-line	2.299	2.195	104
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	804	742	62
<b>TOTAL:</b>		<b>19.513</b>	<b>18.002</b>	<b>1.511</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	1.338	841	497	37,14%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5.530	5.483	47	0,85%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0,00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	12	12	0	0,00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	520	520	0	0,00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	52	52	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	12.061	12.061	0	0,00%
<b>TOTAL:</b>		<b>19.513</b>	<b>18.969</b>	<b>544</b>	<b>2,79%</b>
	din care: întemeiate	1.964	1.420	544	27,70%
	neîntemeiate	17.549	17.549	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/reziliere contract de furnizare.	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.	Emițere factură pe noul index corectat. Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților.
3	Asigurarea calității energiei furnizate (GN)	Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară.	Nu e cazul.
4	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.
5	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.
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 solicitărilor clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat. Soluționare disfuncționalități portal E.ON Myline.	Îmbunătățire platformă online. Instruire personal.