

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

Perioada de raportare: sem I 2022

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	2,201	2,069	132
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,982	2,845	137
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	27,633	25,102	2,531
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,264	1,231	33
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	910	817	93
TOTAL:		34,990	32,064	2,926

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	1.321	1.321	0	0,00%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	18.467	15.462	3.005	16,27%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	7	7	0	0,00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	23	18	5	0,00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	611	610	1	0,00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	3.169	3.169	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	11.392	11.392	0	0,00%
TOTAL:		34990	31.979	3.011	8,61%
din care: întemeiate		8.772	5.761	3.011	34,33%
neîntemeiate		26.218	26.218	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/rezilieri contract de furnizare.	Instruire personal. Automatizări procese accept/refuz Up-Pricing. Dezvoltare funcționalități multiple de vizualizare/modificare convenție de consum și date privind contractul de furnizare.
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.	Emitere factură pe noul index. Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților. Dezvoltare pe site eon.ro secțiune dedicată aplicării schemei de sprijin conform OUG 118/2021 și OUG 27/2022 și depunere online a documentelor aferente pentru clienții noncasnici. Dezvoltare canale self-service pentru accesare facturi
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 redirecționate către operatorul de distribuție. S-au transmis clienților explicații cu privire la istoricul de consum, verificarea citirilor efectuate, verificarea contorului,	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea calității alimentării cu energie electrică.
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 solicitările clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat. Soluționare disfuncționalități portal E.ON Myline.	Îmbunătățire platformă online.