

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

Perioada de raportare: semestrul 1 2017

The logo for e.on, featuring the lowercase letters 'e' and 'on' in a bold, red, sans-serif font. The 'e' is slightly larger and positioned to the left of 'on'.

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	1,392	1,196	196
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,497	2,382	115
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3,723	3,069	654
4.	Prin intermediul formularului on-line	2,495	2,211	284
5.	Prin fax	70	47	23
6.	Prin poștă	751	669	82
TOTAL:		10,928	9,574	1,354

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	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5,726	5,725	1	0.02%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	38	38	0	-
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	11	11	0	-
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	461	461	0	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	4,692	4,692	0	-
TOTAL:		10,928	10,927	1	0.01%
	din care: întemeiate	5,108	5,107	1	0.02%
	neîntemeiate	5,820	5,820	0	0.00%
	nesoluționabile	-	-	-	-

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	Plângerea a fost redirecționată 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.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale.
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 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.	Instruire continuă personal.