

Raportul privind activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali de energie electrică

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, separated by a dot. The 'e' is slightly larger and more prominent than the '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 | 3,164 | 2,971 | 193 |
| 2. | Prin intermediul unui centru de telefonie | 3,443 | 3,246 | 197 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 2,634 | 2,288 | 346 |
| 4. | Prin intermediul formularului on-line | 1,406 | 1,228 | 178 |
| 5. | Prin fax | 50 | 42 | 8 |
| 6. | Prin poștă | 1,197 | 1,078 | 119 |
| Total: | | 11,894 | 10,853 | 1,041 |

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 | - | - | - | - |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 5,981 | 5,981 | 0 | 0.00% |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | 295 | 295 | 0 | 0.00% |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | 332 | 332 | 0 | 0.00% |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | 2,100 | 2,100 | 0 | 0.00% |
| 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 | 3,184 | 3,184 | 0 | 0.00% |
| Total: | | 11,894 | 11,894 | 0 | 0.00% |
| | din care: întemeiate | 6,668 | 6,668 | 0 | 0.00% |
| | neîntemeiate | 5,226 | 5,226 | 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 | Transmiterea către operatorul de distribuție spre verificare a indecșilor citiți. Transmiterea către clienți a explicațiilor cu privire la modul de calcul al facturii, se recomandă încheierea/modificarea convenției de consum în funcție de consum. | Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților. Acțiuni de actualizare a convențiilor de consum coroborate cu acțiunea de actualizare a contractelor de furnizare a energiei electrice cf. Ordinului ANRE 88/2015. |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | Plângerile au fost redirecționate spre analiză și soluționare operatorului de distribuție, pentru identificarea cauzei care a generat întreruperea alimentării cu energie electrică. 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 energie electrică. |
| 5. | Asigurarea calității energiei furnizate | Plângerile au fost redirecționate către operatorii de rețea, cu informarea clienților. | Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea calității alimentării cu energie electrică. |
| 6. | Funcționarea grupurilor de măsurare | Plângerile privind mijloacele de măsurare defecte/rezultatele verificărilor 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 verificare și 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 la 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. |