

Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

Clienți business și clienți cheie de energie electrică

e-on

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților business și a clienților cheie

1.1 Clientul Reclamă:

- Clauze contractuale furnizare energie electrică
- Modalitate de facturare energie electrică
- Contractarea serviciului de furnizare a energiei electrice
- Consumul și valoarea facturii de energie electrică
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
- Calitatea energiei electrice furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului de energie electrică
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea energiei electrice
- Altele

1.2 Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- La Managerul de Vânzări Clienți dedicat sau prin fax la Serviciul Suport Vânzări /Asistent Manager Vânzări
- Regiunea Nord: 0364-403384
- Regiunea Sud: 0369-403767
- Regiunea Vest: 0356-803351
- Regiunea Est: 0234-205255
- Asistent Manager Vânzări: 0365-403363
- La Centru Servicii Clienți, printr-un simplu apel telefonic la numerele 0265 200 366 sau 0801 000 366
- Prin e-mail la adresa serviciiclienti@eon-romania.ro sau adresa de e-mail al Managerului de Vânzări Clienți dedicat
- Prin trimiterea plângerii prin servicii poștale la adresa: E.ON Energie România SA, Str. Justiției nr. 12, 540069, Târgu Mureș, în atenția: Diviziei Vânzări

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților business și a clienților cheie

1.2

Prin completarea formularului de înregistrare plângeri de pe pagina de internet a E.ON Energie România și transmiterea acestuia pe canalele menționate mai sus

1.3

Plângerile vor fi înregistrate într-un sistem informatic fiind evidențiate: nr. de înregistrare, data plângerii, subiectul, emitentul, numărul de telefon al emitentului și sunt alocate unei categorii enunțate mai sus. Numarul și data înregistrării vor fi comunicate clientului cel târziu a doua zi lucrătoare de la data depunerii plângerii.

1.4

Plângerile pot fi depuse de luni până vineri pe canalele menționate mai sus. Prin Centru Servicii Clienți pot fi făcute telefonic de luni până vineri între orele 8:00 – 20:00

1.5

În funcție de tipul plângerii, termenele legale de soluționare și răspuns sunt următoarele:

- contractarea energiei: 15 zile lucrătoare de la înregistrarea scrisorii sau 30 de zile calendaristice, în condițiile în care formularea răspunsului necesită un timp mai lung, cu informarea clientului în 15 zile lucrătoare
- contestație la factură – 5 zile lucrătoare; termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare (OM) solicitarea de verificare a valorilor contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile lucrătoare
- ofertarea de prețuri și tarife – 15 zile lucrătoare de la înregistrarea scrisorii sau 30 de zile cu informare în termen de 15 zile lucrătoare că soluționarea necesită un timp mai îndelungat
- plângerile care privesc activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către operatorul de distribuție a unei plângeri care face referire la activitatea acestuia:
 - ziua lucrătoare imediat următoare, pentru plângerile primite de la clienți prin e-mail sau centru de telefonie;
 - 3 zile lucrătoare, pentru plângerea primită de la client în scris pe hârtie
- plângeri privind activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către client a răspunsului primit de la operatorul de distribuție:
 - 3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de către furnizor
- alte plângeri – 15 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, în condițiile în care formularea răspunsului necesită un timp mai lung, cu informarea clientului în 15 zile lucrătoare

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților business și a clienților cheie

1.6

Din cadrul Diviziei Vânzări plângerile sunt transmise departamentelor specializate din cadrul companiei E.ON pentru a se da un punct de vedere

Punctul de vedere privind plângerile depuse de clienți este comunicat către Manager Vânzări Clienți care elaborează răspunsul, înregistrat în sistemul informatic, iar acesta este transmis către client, conform termenelor menționate la punctul 1.5.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua din cauze obiective în sistemul informatic de înregistrare al reclamațiilor se menționează ca și concluzie: „plângere nesoluționabilă” cu precizarea cauzelor și informarea clientului final.

Răspunsul final se transmite în scris clientului care cuprinde concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal completând aceste date și în sistemul informatic.

În funcție de rezultatul analizării plângerii furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

Dacă plângerea este întemeiată, furnizorul este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, precum și rambursarea și sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.

Dacă plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, furnizorul întocmește răspuns final clientului.

În cazul în care clientul nu este de acord cu răspunsul formulat de furnizor aceasta se poate adresa ANRE la datele de contact:

Strada Constantin Nacu nr. 3 București sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail anre@anre.ro

1.7

1.8

Neînțelegerile precontractuale (orice divergență apărută în procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile pot apela la ANRE, conform prevederilor Ordinului ANRE 35/2013.

Neînțelegerile apărute în derularea contractului de furnizare energie electrică pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013

Reprezentarea grafică a procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților business și a clienților cheie

