

Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

Clienți business și clienți cheie de gaze naturale

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 gaze naturale
- Modalitate de facturare gaze naturale
- Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat, facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare a gazelor naturale
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
- Calitatea gazelor furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea gazelor naturale
- 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: 0364.403.384
- Regiunea Sud: 0369.403.767
- Regiunea Vest: 0356.803.351
- Regiunea Est: 0234.205.255
- Asistent Manager Vânzări: 0365-403363
- La Centru Servicii Clienți, printr-un simplu apel telefonic la numerele 0265 200 366, 0801 000 366 sau fax 0265 200 367
- 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, B-dul Pandurilor nr. 42, 540554, Târgu Mureș, în atenția: Diviziei Vânzări

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

1.3

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

1.4

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.

1.5

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

1.6

Obligații furnizor

Termen de răspuns al furnizorului

Penalități

Răspuns la plângeri primite, pentru încheiere/modificare contract de furnizare

15 zile de la înregistrare

30 lei

pentru fiecare zi suplimentară

5 lei

Răspuns la plângeri scrise - facturi (explicare conținut + recalculare facturi)

15 zile de la înregistrare

30 lei

pentru fiecare zi suplimentară

5 lei

Răspuns la plângeri privind calitatea gazelor naturale (analiza+comunicare în scris rezultat analiză+transmitere buletin de analiză cromatografică)

15 zile de la înregistrare

50 lei

pentru fiecare zi suplimentară

5 lei

Răspuns plângeri măsurare (funcționare, înlocuire, remediere, schimbare amplasament contor ș.a.)

15 zile de la înregistrare

30 lei

pentru fiecare zi suplimentară

5 lei

Plată penalități în cazul nerespectării termenelor de răspuns menționate sau informare în scris în legătură cu penalitățile datorate

20 zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente

150 lei

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

1.7

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 1.6.

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

1.8

1.9

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

01 Depunere plângere

Client

02 Preluare plângere înregistrare în sistemul informatic și comunicare către client a nr. de înregistrare

Divizia Vânzări

03 Preluare și analiză plângere

Departamente specializate

04 Formulare punct de vedere ca răspuns la plângere

Departamente specializate

05 Înregistrare răspuns plângere în sistemul informatic

Divizia Vânzări

06 Transmitere către client a răspunsului la plângere

Divizia Vânzări

07 Clientul nemulțumit de răspunsul la plângerea depusă are posibilitatea de a se adresa ANRE sau instanței competente

Client

Modalități de depunere a unei plângeri

- Transmitere plângerii la Divizia Vânzări
 - Apel telefonic la Managerul dedicat
 - Fax 0265 200 367
- Regiunea Nord: 0364 403 384
Regiunea Sud: 0369 403 767
Regiunea Vest: 0356 803 351
Regiunea Est: 0234 205 255
Asistent Manager Vânzări: 0365 403 363
- Pe e-mail la adresa serviciiclienti@eon-romania.ro
 - Trimitere plângere prin poștă:
E.ON Energie România SA,
Str. Pandurilor, nr. 42,
540554, Târgu Mureș,
în atenția Diviziei Vânzări

Termen de soluționare și răspuns la plângeri

- Contractare gaze – 15 zile de la data înregistrării plângerii
- Facturare gaze naturale – 15 zile de la primirea plângerii
- Calitatea gazelor naturale – 15 zile
- Măsurarea gazelor naturale – 30 zile
- Plată penalități în cazul nerespectării termenelor de răspuns menționate sau informare în scris în legătură cu penalitățile datorate – 20 zile
- Altele – 30 zile