

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

**Perioada de raportare: semestrul II 2017**

***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	749	618	131
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,782	1,595	187
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3,197	2,520	677
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,852	1,444	408
5.	Prin fax	74	48	26
6.	Prin poștă	458	399	59
<b>TOTAL:</b>		<b>8,112</b>	<b>6,624</b>	<b>1,488</b>

**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	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3,606	3,606	0	0.00%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	6	6	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	2	1	1	0.01%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	116	116	0	0.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	4,382	4,382	0	0.00%
<b>TOTAL:</b>		<b>8,112</b>	<b>8,111</b>	<b>1</b>	<b>0.01%</b>
din care: întemeiate		4,849	4,848	1	0.01%
neîntemeiate		3,263	3,263	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	-	-
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 recomandă 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 încălzire 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.	Îmbunătățire platformă online, dezvoltare IVR pentru confirmare sold, instruire continuă a personalului.