

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

Perioada de raportare: anul 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	7,263	6,858	405
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	8,641	8,175	466
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4,868	4,181	687
4.	Prin intermediul formularului on-line	2,527	2,227	300
5.	Prin fax	110	93	17
6.	Prin poștă	2,625	2,393	232
TOTAL:		26,034	23,927	2,107

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	12,203	12,203	0	0.00%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	863	863	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	687	687	1	0.01%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	6,791	6,791	0	0.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	15	15	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	5,475	5,475	0	0.00%
TOTAL:		26,034	26,034	0	0.00%
din care: întemeiate		15,263	15,263	0	0.00%
neîntemeiate		10,771	10,771	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	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.
2	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 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.
3	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.
4	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 verificare și înlocuire a contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească.
5	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Verificarea notificării/documentelor primite cu privire la schimbarea furnizorului.	Rezilierea contractului de furnizare energie electrică/reluarea procesului de schimbare furnizor, după caz.
6	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.	Îmbunătățire platformă online, dezvoltare IVR pentru confirmare sold, instruire continuă a personalului.