

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

Perioada de raportare: semestrul II 2018

The logo for e.on, featuring the lowercase letters 'e.on' in a bold, red, sans-serif font. The 'e' is lowercase and the 'on' is lowercase, with a period between them. The logo is positioned in the bottom right area of the slide.

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	4,309	4,058	251
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	5,531	5,306	225
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2,804	2,211	593
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,415	1,193	222
5.	Prin fax	46	37	9
6.	Prin poștă	1,410	1,307	103
TOTAL:		15,515	14,112	1,403

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	1	0	1	100%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6,342	6,342	0	0.00%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	534	534	0	0.00%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	551	551	1	0.01%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	6,891	6,891	0	0.00%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	71	71	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	1,125	1,124	1	0.09%
TOTAL:		15,515	15,513	2	0.01%
din care: întemeiate		9,192	9,192	0	0.00%
neîntemeiate		6,323	6,321	2	0.03%
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	Verificarea cauzei care a generat plângerea. Acordare penalități.	Instruire personal.
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.	Emitere factură pe noul index. Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților. Dezvoltare informatică pentru transmitere index autocitit prin SMS.
3	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. Pentru deconectările cauzate de neplată, se verifică procesul de preavizare, deconectare. Se transmite explicații cu privire la întreruperea furnizării, reluarea furnizării energiei electrice.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu energie electrică. Transmitere SMS către clienți înainte de termenul de deconectare pentru neplată.
4	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.
5	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.
6	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.
7	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. Acordare eșalonare la plată, la cerere. Soluționare disfuncționalități portal Myline.	Îmbunătățire platforma online. Dezvoltare informatică pentru verificarea de către clienți a soldului prin SMS. Instruire continuă a personalului.