

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

Perioada de raportare: sem I 2019

E.ON Energie România



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	1,915	1,720	195
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,807	1,536	271
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3,072	1,537	1,535
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,092	636	456
5.	Prin fax	12	3	9
6.	Prin poștă	657	551	106
TOTAL:		8,555	5,983	2,572

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	2	0	2	100
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2,947	2,947	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	2	2	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	2	2	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	168	168	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	159	159	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	5,275	5,275	0	0
TOTAL:		8,555	8,553	2	0.2
din care: întemeiate		2,858	2,856	2	0.2
neîntemeiate		5,697	5,697	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

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 documentelor transmise de client. Încheiere/rezilierență contract de furnizare.	Instruire personal.
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 transmiterea indexului autocitit și 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	Continuitatea în alimentarea cu energie	Plângerile au fost redirecționate 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. Verificarea procesului de deconectare pentru neplată. Transmiterea explicațiilor referitoare la întreruperea și reluarea furnizării gazelor naturale.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale.
4	Asigurarea calității energiei furnizate	Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară	nu a fost cazul
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 notificărilor primite. Analiză cu privire la îndeplinirea condițiilor referitoare la schimbarea furnizorului.	Reluarea procesului de schimbare furnizor, după caz.
6	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Pentru plângerile cu privire la modul de încălzire a facturilor, respectiv plăți eronate, au fost analizate referințele specificate la efectuarea plății și au fost efectuate corecții conform solicitărilor clienților, inclusiv restituirea sumelor achitate eronat. Soluționare disfuncționalități portal E.ON Myline.	Îmbunătățire platformă online. Instruire personal.