

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

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	260	260	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	846	846	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,045	1,045	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	491	491	0
5.	Prin fax	18	18	0
6.	Prin poștă	146	146	0
TOTAL:		2,806	2,806	0

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	1,899	1,899	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	44	44	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	859	859	0	0
TOTAL:		2,806	2,806	0	0
din care: întemeiate		1,666	1,666	0	0
neîntemeiate		1,131	1,131	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	-	-
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		
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 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 de plată, la cerere.	Îmbunătățire platformă online. Dezvoltare IVR pentru confirmare sold. Instruire continuă a personalului.