

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

Perioada de raportare: sem II 2018

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	771	771	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,141	2,141	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4,810	4,810	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	1,538	1,538	0
5.	Prin fax	62	62	0
6.	Prin poștă	463	463	0
TOTAL:		9,785	16,198	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	4,193	4,191	2	0.0005%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	19	19	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	4	4	1	0.00%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	232	232	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	18	18	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	5,319	5,319	0	0
TOTAL:		9,785	9,783	2	0.02%
din care: întemeiate		4,255	4,255	2	0.00%
neîntemeiate		5,530	5,528	0	0.04%
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	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. Se solicită operatorilor de distribuție să îmbunătățească calitatea citirii contoarelor clienților. Dezvoltare informatică pentru transmitere index autocitit prin SMS.
2	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. Pentru deconectările cauzate de neplată, se verifică procesul de preavizare, deconectare. Se transmit explicații cu privire la întreruperea furnizării, reluarea furnizării gazelor naturale.	Se solicită operatorilor de distribuție să ia măsuri pentru asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale. Transmite și de SMS către clienți înainte de termenul de deconectare pentru neplată.
3	Asigurarea calității energiei furnizate	Explicații cu privire la Puterea calorifică superioară	
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 înlocuire a contoarelor și, dacă e cazul, să îl îmbunătățească.
5	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Verificarea notificărilor primite. Analiză cu privire la îndeplinirea condițiilor referitoare la schimbarea furnizorului.	-
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. Acordare eșalonare de plată, la cerere.	Îmbunătățire platformă online. Dezvoltare informatică pentru verificarea de către clienți a soldului prin SMS. Instruire continuă a personalului.