

Kapitel	Text
1. Introduction	Moreover, in line with these recommendations, data publication on complaints could contribute to enhancing commercial quality of service.
2.1 Customer complaints	The expression (through various possible channels: letter, email, phone call, physical claim) of a customer's dissatisfaction
2.1 Customer complaints	"The expression (through various possible channels: letter, email, phone call, physical claim) of a customer's dissatisfaction."
2.2 Alternative (out of court) dispute settlement body	
Rekommendationer	
Rek 1 - info om kontaktvägar på fakturan	Customers should be provided, on their bills, with the contact details of the service provider's customer service.
Rek 2 - info om tredje-part	Customers should be provided by their service provider with the relevant contact information of the relevant third party body in case they want to complain. The most convenient channels for contacting this reference point / dispute settlement body should be proposed, among the following options: address, phone number, website, email, face to face contact point.
Rek 3 - kanal	To submit a complaint to a service provider, a wide range of channels should be available, and, in any case, more than one.

Statutory complaint handling standards common to electricity and gas service providers should be in place. NRAs are best placed to set up these standards, after consultation with stakeholders, as appropriate, and to enforce them. These standards should cover:

- In cases where a complaint has not been resolved immediately (within 1 day) service providers should provide details of their complaint handling procedures and redress scheme – if available – to the customers who are complaining as well as the information on alternative dispute settlement bodies, with the first acknowledgment of the complaint.

Rek 4 - standardisering av hantering av klagomål, punkt 1

Lead time for a service provider to deal with a complaint:

- A prompt first answer or acknowledgement;
- Final answer either resolving the complaint to the customer's satisfaction or informing on the alternative dispute settlement body should be issued as soon as possible, but within two months.

Rek 4 - standardisering av hantering av klagomål, punkt 2

Rek 4 - standardisering av hantering av klagomål, punkt 3

- Registration of customer complaints preferably using a common classification of the complaints (refer to recommendation 7).

Rek 5 - ersättning

Redress schemes should be in place to allow compensation in defined cases.

Rek 6 - följa rekommendationer

Service providers should follow the alternative dispute settlement body's recommendations.

Rek 7 - lämna uppgifter till NRA

When a regulator deems it appropriate to receive data on customer complaints, the service provider should give the regulator access to these data.

A single point of contact should deliver, in every country, free information and advice on consumer issues. Such a single point of contact could deliver, for example, information on: suppliers; different types of supply contracts; price comparisons; consumer rights; and how to complain. When the single point of contact receives complaints, it should be able to direct customers to the relevant body to handle their complaints. This service should be set either by government or the NRA (in some cases in cooperation with other bodies in charge of consumer issues). It should be available either by phone, email, written mail (letter or fax) or in person.

Rek 8 - Single point of contact

Before submitting a complaint to a third-party body, customers should first contact their service provider to explain their complaint and try to solve it directly with the provider.

Even if the service provider is the first step in the complaint process, customers can naturally ask for information on their rights to an independent body (the single point of contact or an alternative dispute settlement body in case it also deals with information requests), before Ref: E09-CEM-26-03

Rek 9 - contact with service provider

Draft Advice on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification 14/52 submitting their complaint to their service provider. To get in contact with a third-party body, a wide range of channels should be available, and, in any case, more than one, even if – at a later stage – a written document may be necessary for a formal procedure with alternative dispute settlement bodies.

Rek 10 - channel

Rek 11 - Free access for all customer

'Alternative dispute settlement should be made available for all household customers, preferably without charge or as inexpensively as possible irrespective of the financial amount of the dispute.

Regarding third party bodies, the following complaint handling standards should be effective, in accordance with the above-mentioned Commission Recommendation and with 3rd

Package legal provisions:

- A common classification of complaints should be used, as far as possible;
- Written complaint procedures should be determined within third parties, and made available to all customers. These procedures should include the communication of complaint to the service provider(s) before coming to a decision/recommendation;
- A prompt first answer or acknowledgement should be issued;
- A lead time to solve the complaint/dispute should be determined on a national basis.

Final recommendations from a third-party body should be issued as soon as possible, and according to a lead time which is proportionate to the level of complexity of the complaint.

Rek 12 - Processen för "third party"

Customers whose complaint has been settled in their favour should be allowed a fair compensation from their service provider.

Rek 13 - Kompensation

When a regulator deems it appropriate to collect data on customer complaints, the regulator should have the possibility to receive the relevant information from third parties as well as from service providers (refer to Recommendation 7).

Rek 14 - Insamling av NRA

The NRA or another third-party body having responsibility on customer complaints could provide and publish reports on complaints they have received. Depending on the level of maturity of the retail market, the report could include information such as:

- Categories of complaints which most frequently appear;
- Proposals of best practices that could be followed by suppliers in their complaint handling processes;
- A list of ADR Board recommendations which have not been followed by service providers, including their names;
- A description of the complaint handling process within each service provider. The frequency of reporting should be at least once per year.

Rek 15 - publicering av data

- Connection to the grid (tariff, delay, obstacles to connection, other)
- Metering (Meter reading, meter functioning, other)
- Quality of supply (Voltage quality of supply, continuity of supply (outages), other)
- Unfair commercial practise
- Pre-contractual information (Unfair terms and conditions)
- Cooling of period / right of withdrawal
- Activation (Moving in, Reconnection after disconnection)
- Disconnection due to no or late payment
- Invoicing (unclear invoice, incorrect invoice, double invoice, non issue of invoice or difficult access to invoice/monthly statement, consumption estimation, other)
- Price / Tariff (Price / Tariff transparency, Price / Tariff change, Social Tariff, other)
- Redress
- Provider change /switching (Dwelay, unwished switch, other)
- Poor or deficient customer service
- .

4. Complaints classification

KundOmbudsmannens kommentarer

Definitioner i olika kulturer ställer till problem, frågan är om man verkligen får samma svar på samma fråga och om man verkligen kan dra slutsatser av svaren och att de är rättvisande.

Vad är ett klagomål, var går gränsen för att rapportera det vidare. Är kundens kanalval verkligen viktigt. Kunden och Företaget bör först ha möjlighet att klargöra innehåll innan det kan anses som ett klagomål, eller skall vi mäta missförstånd? Risken finns att det blir för mycket byråkrati med rapportering. Detta kan nog inte understrykas.

Definitionen helt ok, men det är viktigt hur vi senare "tvingas" klassificera klagomålen.

I Sverige har vi ARN (The National Board for Customer Complaints) och ägardirektiven inom VF ger möjlighet för Kundo (Customer Ombudsman) att ta beslut som är bindande för VF bolagen. Kunden har alltid möjlighet att välja dispute settlement at third party.

Finns alltid med, hur man når företaget

Frågan ska alltid först försöka lösas med företaget. I Sverige finns alltid externa kanaler att tillgå. Presentation av process för eskalering bör finnas att tillgå, ex på hemsida. Lägg inte för mycket information på fakturan, det finns på hemsidan samt medskick till fakturan.

Det bör vara upp till leverantören, det bör inte vara konkurrenshämmande eller kostnadsdrivare, en bra hantering torde ge nöjdare kunder. Denna fråga är komplicerad för företag med stor geografisk spridning. Risken för ökade kostnader är uppenbar. En bra reklamationshantering utan physical point är grundläggande för god konkurrens.

Konsekvens

Ökad rapportering? Ökad synlighet kring klagomål - är det något som skrämmer oss?

Definitionen något vid. Öppnar för all form av missnöje.

Definitionen kan tolkas som att en ställd fråga blir ett klagomål och tvärtom. Ex fakturans layout.

Kommer vi att krävas att regga även "frågor" som löses vid första kontakt.

Vi behöver informera tydligare om hur man kan överklaga, på fler platser. Idag hänvisar vi till KundO på hemsidan, ingen hänvisning på fakturan.

Bemanning av fysiska kontor.

Den som bäst kan lösa frågan bör vara den som hanterar den.

Information om handläggningstid bör kunna ges inom en dag. Beroende på ärendets art blir det olika handläggningstider. Direktkontakt med den som löser problemet är för kunden är alltid det bästa. Om kunden inte blir nöjd så blir han informerad om vart han vänder sig. Tid måste ges för att lösa problemet.

Om vi inte löser klagomålet vid första kontakt, ska vi berätta om vår process, samt även informera om det finns alternativa prövningsställe. Det innebär att KS behöver ge mer information till kund, samt troligen mer info på hemsida och i våra brev.

Bör hänvisas till Kundombudsmannen, innan kunden vänder sig externt, se p 2.2

Ledtid för ärendehantering 2 månader. Kund ska bli nöjd enligt text, men ibland så är lag/avtal sådana att kund inte blir nöjd, trots att regelverk uppfylls.

Eftersom klagomålen är olika mellan olika länder/kulturer och beroende på grad av utveckling av elmarknaden bör dessa klassificeringar hanteras varsamt så att bolagen kan nyttja dem för att bli bättre. Öppna för möjligheten att ge den lokala Regulatorn att i samråd med bolagen ta fram landsspecifik statistik.

Ett internt arbete med översyn av klassning av klagomål - vilka matchar mot de föreslagna behöver genomföras. Ärenden ska kunna följas enligt klassningar. Finns inte mätbart på detta sätt idag till 100%. Genomgång av vad vi har och inte har behöver genomföras. Varning för - om allt ska kunna mätas och följas - även klagomål som hanterats direkt, så kan vi inte göra det idag!

Kompensation måste ske i det individuella fallet. Förutbestämda nivåer används redan vid t.e.x. försenade leverantörsbyten. Förutbestämda nivåer ska också ses som ett konkurrensmedel för företaget. Självklart, oavsett om beslutet tas av en internal Customer Ombudsman function or an external body.

Kompensation ska kunna ges till kunder som klagar.

Vf ska följa ARN:s, EI:s beslut etc

No coments

Vf ska lämna ut uppgifter kring ett klagomål

Idag finns en väl fungerande Swedish Electricity Advice Bureau som kan utgöra "a role model for the union". I landet finns det "Consumers Advice Bureaus" där det är möjligt att möta personal fysiskt.

Rör "tredje part".

Se kommentar på rekommendation 2, detta är viktigt då reklamationerna ger möjlighet till företagens förbättringar.

"tredje part" ska hänvisa till oss.

Kanaler till "tredje part"

Fungar så hos VF's Customer Ombudsman i Sverige idag

Tillgång till "tredje part" utan kostnad

Process med informationsvägar etc

Kompensation ges alltid enligt beslut hos Customer Ombudsman eller hos Complaint Services within the company.

Kompensation ska ges till kund

Information lämnas alltid till myndighet eller legal konsumentföreträdare.

Klagomålsstatistik ska samlas av NRA - när de tycker det är lämpligt. - kommer att innebära admin arbete hos oss.

Detta sker idag via ARN och NRA, de presenterar företag som inte följer deras rekommendationer samt hur många och vilka typer av ärende som är mest förekommande hos dem.

"Skamlista" över vilka företag som har många klagomål kommer att publiceras samt resp företags process.

Här bör man fråga sig vad nyttan är att samla in en sådan här information. Företagen ska själva hålla reda på vad som stör deras kunder så att de kan få ned klagomålen(kostnaderna för att hantera dessa. Leverantörer som inte sköter sig kommer med på ARN svarta lista. Klagomålen är starkt varierande över europa beroende på grad av avreglering och hantering av konsumentfrågor. Detta bör vara något som diskuteras/hanteras nationellt för att komma tillrätta med problemen som finns där.

En översyn av klassningar behöver genomföras. Vi behöver också se över om vi ska ha både level 1 och 2.

Vår åsikt

Föreslagen åtgärd

Kolla

Ok för oss

Vi anser att klagomålet som rör vår verksamhet ska hanteras, inte allmänt missnöje över annat i koncernens verksamhet.

Lägg till ... regarding the service. Eller liknande

Tydliggör definitionen med exempel. Kan både vara ett stöd och ett "stjälp" för oss. Risk för överarbetning finns.

Tydliggör definition med exempel.

ok, det har vi redan.

Vi anser att man inte behöver ha med informationen på fakturan. Det räcker att det finns hänvisningar från Webben och att vi kan svara på frågor och hänvisa via kundservice. Ej heller i steg ett obligatoriskt.

Bra med flera kanaler. MEN : Vi tycker att fysiska möten inte är något som borde vara krav på i stor utsträckning. Däremot bör vi kunna möta kunder i specifika situationer. Geografin tillåter inte rena servicepunkter, däremot borde våra befintliga etableringar kunna möta allmänheten. KST möter många ute på plats.

Lägg till hänvisningar från vår hemsida till bla Elrådgivningsbyrån etc.möjlig hänvisning på fakturan till KS

Det borde gå att alliera sig med entreprenörer, konsumentvägledning etc.

Vi hänvisar i våra brev, steg 2. Hur gör RUT?

Otydligt vad som menas. I stort ok förutom frågan till höger.

Vad är egentligen att klagomålet är löst? Vi har svarat eller att kunden är nöjd?

2 månader är en rimlig ledtid. Kan ibland ta längre tid, men då ska kund hållas informerad. Ok att hänvisa till tredje part.

Huvudklasser vi har bör kunna passa in. Vi tolkar exvis att "connection to the grid - other" kan användas till många av våra ärenden. De flesta ärendeklassningarna är ärenden som hanteras av andra org.delar än Reklamationer. Att logga alla ärenden som klagomål, exvis fakturan, är kostnadsdrivande med den systemuppsättning som SAP har idag. Det är ca 80000 samtal till KS varje månad och endast ca 500 ärenden loggas som "kundreaktioner". (Tot sälj+nät)

Vi tillämpar lag. Svensk lag är exvis tydlig vad gäller skadestånd. Vidare tillämpar Vf goodwill. Exempelvis KS har mandat att ge sådana pengar. Vidare har Vf kundlöften. Viss reglering finns i nätavtalen.

Det gör vi redan idag.

Det gör vi redan idag. MEN självklart ska hänsyn tas till kundintegritet.

Vad menas i utredningen? Vad vill Vattenfall? Vad ska vi spela in?

Ingen egentlig åsikt.

Tycker vi är bra.

Ingen egentlig åsikt.

Ingen egentlig åsikt. Dock underlättar för oss om vi behöver hänvisa ett ärende vidare.

Ingen egentlig åsikt.

Vi följer de rekommendationer som ges av exvis ARN. OM de rekommenderar ersättning, så gör vi så. Annat exempel - prövningsärenden, vi följer EI:s rekommendationer idag.

OK.

Ok, öppenhet!

Eg borde det inte vara svårt. MEN vår erfarenhet är att det ibland mer komplicerat att få fram systemstöd än man kan tro.