

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. /Data

| A: DATE DE IDENTIFICARE | | | |
|--|--------------|---|--|
| Nr. Crt. | Client final | Furnizor gaze naturale | |
| 1 | Nume: | Nume: WIROM GAS SA | |
| 2 | Adresa: | Adresa: str. Popa Savu, nr. 77 | |
| 3 | Localitate: | Localitate: București | |
| 4 | Cod poștal: | Cod poștal: 011432 | |
| 5 | Tel/fax | Tel/fax: 021 222 15 64 / 67 | |
| 6 | E-mail | E-mail: reclamatii@wirom.ro | |
| Reprezentant | | Alte detalii: | |
| B: PLÂNGERE CLIENT FINAL | | | |
| I. Probleme reclamate | | | |
| Data la care a apărut problema:/...../..... (zi/lună/an) | | | |
| Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu: | | | |
| Plângere în legătură cu: | | FURNIZARE GAZE NATURALE | |
| | 1 | Clauze contractuale furnizare gaze naturale | |
| | 2 | Modalitate de facturare gaze naturale | |
| | 3 | Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale | |
| | 4 | Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale | |
| | 5 | Ofertarea de prețuri și tarife | |
| | 6 | Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale | |
| | 7 | Calitatea gazelor furnizate | |
| | 8 | Funcționarea grupurilor de măsurare | |
| | 9 | Schimbarea furnizorului | |
| | 10 | Informarea clienților finali | |
| | 11 | Standarde de performanță furnizare gaze naturale | |
| | 12 | Altele | |
| Informații suplimentare: | | | |
| Alte tipuri de probleme: | | | |
| II. Detalii cu privire la plângere | | | |
| | | | |

| III. Cerințe client final | | |
|-------------------------------|--|--|
| Solicitare | 1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4 5 | |
| | Alte tipuri de solicitări: | |
| IV. Documente anexate | | |
| Lista documentelor probatorii | 1 2 3 | |
| Data | Semnătură client final | |

| C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE | |
|---|---|
| Nr. înregistrare răspuns: | |
| Răspuns la plângerea nr.: | |
| Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri : | |
| Sunt parțial de acord și propun următoarele: | |
| Nu sunt de acord, însă propun următoarele: | |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nefondată: | Justificare legală: |
| Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare | Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email |
| Responsabil Furnizor: | |
| Data | Semnătura: |

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: 01.07-31.12.2015

| Nr. crt. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plângeri | | |
|--------------|---|--------------|---------------------|-------------------------|
| | | Total | Consumatori casnici | Consumatori non-casnici |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor | 15 | 9 | 6 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 20 | 17 | 3 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 26 | 20 | 6 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 13 | 13 | 0 |
| 5 | Prin fax | 1 | 0 | 1 |
| 6 | Prin poștă | 1 | 1 | 0 |
| TOTAL | | 76 | 60 | 16 |

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: 01.07-31.12.2015

| 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 electrice și gazelor naturale | 1 | 1 | | |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 51 | 51 | | |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | | | | |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 1 | 1 | | |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | | | | |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | 1 | 1 | | |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | | | | |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare: | 1 | 1 | | |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | | | | |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | 21 | 21 | | |
| TOTAL | | 76 | 76 | | |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.-31.12.2015

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|---|--|
| 1 | Contractarea energiei electrice și gazelor naturale | Contract trimis, dovada pusa la dispozitie. | |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | Transmitere informatii solicitate: explicatii privind factura, copie factura, reglare de plati. | Posibilitatea vizualizarii facturii si a istoricului de consum prin crearea unui cont online pe site-ul WIROM. |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | | |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | Desigilarea instalatiei de utilizare dupa montarea senzorului de gaze. | |
| 5 | Asigurarea calității energiei furnizate | | |
| 6 | Funcționarea grupurilor de măsurare | Verificarea metrologica a contorului si a corectorului, acestea au fost declarate admise. | |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului | | |
| 8 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; | Transmiterea informatiilor solicitate referitoare la declaratia de conformitate si certificatul de garantie al aparatului. Acestea se transmit clientului numai la cerere. | |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | | |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali | Transmiterea informatiilor solicitate referitoare la: despagubiri, refacere carosabil, punere în functiune, montare elemente de siguranta, racordare, verificare instalatie, recalculare tarif, extindere retea, alte informatii tehnice. | |