

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:		<b>FURNIZARE GAZE NATURALE</b>	
	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:

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

Perioada: 01.07-31.12.2016

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	8	7	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1	1	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	32	25	7
4	Prin intermediul formularului on-line	22	22	0
5	Prin fax	5	0	5
6	Prin poștă			
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>	<b>55</b>	<b>13</b>

**Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal**

Perioada: 01.07-31.12.2016

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	-	-	-	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	10	10	0	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	2	2	0	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	7	7	0	
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2	2	0	
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	47	47	0	
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	
din care: intemeiate		41	41		
neintemeiate		27	27		
nesolutionabile					

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Transmitere informatii solicitate: explicatii privind factura, copie factura, reglare plati, transmitere factura, Direct Debit, sold restant, ajutor de incalzire.	Posibilitatea vizualizarii facturii si a istoricului de consum prin crearea unui cont online pe site-ul WIROM.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	Transmitere informatii solicitate: oferta furnizare gaze naturale.	
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reluare furnizarii de gaze naturale dupa: plata facturii de consum, realizarea verificarii tehnice periodice, instalarii detectorului de gaz.	
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Informare asupra procedurii de verificare a grupurilor de masurare si a tarifelor percepute.	
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	Transmiterea informatiilor solicitate referitoare la: accesare cont online, confirmare plata, valoare tarif de furnizare energie, restituirea sumei de bani platita in plus, reglare plati eronate.	