



| <b>Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora</b> |   |              |                     |                         |
|---|---|--------------|---------------------|-------------------------|
| Perioada: 01.07.2018 - 31.12.2018   |   |              |                     |                         |
| 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 | 16           | 13                  | 3                       |
| 2   | Prin intermediul unui centru de telefonie   | 0            | 0                   | 0                       |
| 3   | Prin intermediul unei adrese de e-mail  | 20           | 19                  | 1                       |
| 4   | Prin intermediul formularului on-line   | 17           | 17                  | 0                       |
| 5   | Prin fax  | 0            | 0                   | 0                       |
| 6   | Prin poștă  | 2            | 2                   | 0                       |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>55</b>    | <b>51</b>           | <b>4</b>                |

Anexa nr. 4  
la Procedura - cadru

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

Perioada: 01.07.2018 - 31.12.2018

| Nr. crt.             | Categorie plângeri   | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total |
|----------------------|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------|--|
|                      |  | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal |  |
| 1                    | Contractarea energiei electrice și gazelor naturale  | 0            | 0                           | 0                             | 0  |
| 2                    | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | 8            | 8                           | 0                             | 0  |
| 3                    | Ofertarea de prețuri și tarife   | 2            | 2                           | 0                             | 0  |
| 4                    | Continuitatea în alimentarea cu energie  | 1            | 1                           | 0                             |  |
| 5                    | Asigurarea calității energiei furnizate  | 1            | 1                           | 0                             |  |
| 6                    | Funcționarea grupurilor de măsurare  | 0            | 0                           | 0                             |  |
| 7                    | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului  | 0            | 0                           | 0                             |  |
| 8                    | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;  |              |                             | 0                             |  |
| 9                    | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0            | 0                           | 0                             |  |
| 10                   | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali  | 45           | 45                          | 0                             | 0  |
| <b>TOTAL</b>         |  | <b>57</b>    | <b>57</b>                   | <b>0</b>                      |  |
| din care: intemeiate |  | 29           | 29                          |                               |  |
| partial intemeiata   |  | 3            | 3                           |                               |  |
| neintemeiate         |  | 23           | 23                          |                               |  |
| nesolutionabile      |  |              |                             |                               |  |

WIROM GAS SA

Str. Popa Savu 77 / 011432 Bucuresti, Romania / Tel. +40 21 222 15 64 / Fax +40 21 222 15 67 / www.wirom.ro  
 Director Executiv Comercial: Illo Vogelhaupt, Director Executiv Tehnic: Frasin Ioan  
 Sediul social: Bucuresti / CUI 6090967 / J40/15189/1994 / Cont: BRD RO39BRDE450SV23767194500  
 ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001: Sistemul de management WIROM este certificat.

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2018 - 31.12.2018

| Nr. crt. | Categorie plângeri   | Sinteza modului de soluționare  | Măsuri corective   |
|----------|--|---|--|
| 1        | Contractarea energiei electrice și gazelor naturale  |   |  |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate  | Verificare, corectare și transmitere informații solicitate; Explicații și corecții privind factura și transmitere copie/noua factura; Sold restant, reglare plăți, propunere modalități de plată.   | Pentru scăderea timpului de primire factura propunere cont online<br>Notificarea curierului postal privind eficientizarea timpului și calității transmiterii corespondentei<br>Propunere noi modalități de plată corespunzătoare cerinței clientului |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife   | oferirea de detalii suplimentare care să clarifice clientului noțiunile pentru  | detalierea în mod corespunzător a termenilor   |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu energie  | Informarea clientului cu privire la măsurile ce se impun în astfel de situații  | Indrumarea sa către departamentul calificat  |
| 5        | Asigurarea calității energiei furnizate  |   |  |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare  | Informare asupra procedurii de verificare a grupurilor de măsurare și a tarifelor percepute.  | Instruirea periodică a angajaților în vederea sesizării oricărui nereguli aparute la funcționarea grupurilor de măsurare   |
| 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 informațiilor solicitate referitoare la: accesare cont online, confirmare plată, valoare tarif de furnizare energie, restituirea sumei de bani plătită în plus, reglare plăți eronate. | Consultanța oferită clientului în funcție de problemele sesizate   |

| Situția penalităților plătite solicitanților/clienților finali pentru nerespectarea IPG în perioada iulie-decembrie anul 2018 |                             |            |   |            |  |            |                                  |            |
|---|-----------------------------|------------|---|------------|--|------------|----------------------------------|------------|
| Indicatorul de performanță garantat   | Număr de solicitări primite |            | Numărul solicitărilor rezolvate în termenii impuse prin IPG |            | Număr de solicitanți/clienți finali cărora li s-au plătit penalități |            | Cuantumul penalităților achitate |            |
|   | casnici                     | noncasnici | casnici   | noncasnici | casnici  | noncasnici | casnici                          | noncasnici |
| IPG1 - Contractarea gazelor naturale  | 2165                        | 52         | 2165  | 52         | 0  | 0          | 0                                | 0          |
| IPG2 - Solicitări privind facturile   | 5                           | 3          | 5   | 3          | 0  | 0          | 0                                | 0          |
| IPG3 - Calitatea gazelor naturale contractate   | 1                           | 0          | 1   | 0          | 0  | 0          | 0                                | 0          |
| IPG4 - Solicitări privind măsurarea   | 1                           | 0          | 1   | 0          | 0  | 0          | 0                                | 0          |
| IPG5 - Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului                                       | 0                           | 0          | 0   | 0          | 0  | 0          | 0                                | 0          |