**FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII**

Nr. ........./Data ...................

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A: DATE DE IDENTIFICARE** | | | | | | | |
| Nr.  Crt. | **Client final** | | | | **Furnizor energie electrică/gaze naturale** | | |
| 1. | Nume: | | | | Nume: S.C. ENERGY DISTRIBUTION SERVICES S.R.L. | | |
| 2.a | Cod client final | | | |  | | |
| 2.b | Cod identificare a punctului de masurare/  Cod loc de consum | | | |  | | |
| 3. | Adresa de corespondenta: | | | | Adresa: Str. Ion Maiorescu nr. 34 | | |
| 4. | Localitate: | | | | Localitate: Bucuresti | | |
| 5. | Cod postal: | | | | Cod postal: 021243 | | |
| 6. | Tel/fax | | | | Tel/fax: 021 210 33 76 Fax: 021 211 50 04 | | |
| 7. | E-mail | | | | Site: www.energydistribution.ro  E-mail: office@energydistribution.ro | | |
| Reprezentant legal: | |  | | | Alte detalii: |  | |
| **B: PLÂNGERE CLIENT FINAL** | | | | | | | |
| **I. Probleme reclamate** | | | | | | | |
| Data la care a apărut problema: ........../............./.............. (zi/lună/an) | | | | | | | |
| Indicaţi dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu: | | | | | | | |
| Plângere în legătură cu: | | |  | **FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ** | | | |
| 1. | Clauze contractuale furnizare energie electrică | | | |
| 2. | Modalitate de facturare energie electrică | | | |
| 3. | Consumul si valoarea facturii de energie electrică | | | |
| 4. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat | | | |
| 5. | Ofertarea de prețuri și tarife | | | |
| 6. | Continuitatea în alimentarea cu energie electrică | | | |
| 7. | Calitatea energiei electrice furnizate | | | |
| 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare | | | |
| 9. | Schimbarea furnizorului | | | |
| 10. | Informarea clienților finali | | | |
| 11. | Standarde de performanţă furnizare energie electrică | | | |
| 12. | Altele | | | |
|  | **FURNIZARE GAZE NATURALE** | | | |
| 1. | Clauze contractuale furnizare gaze naturale | | | |
| 2. | Modalitate de facturare gaze naturale | | | |
| 3. | Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale | | | |
| 4. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat; facturarea reviziilor şi verificărilor instalaţiilor de utilizare gaze naturale | | | |
| 5. | Ofertarea de preţuri şi tarife | | | |
| 6. | Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale | | | |
| 7. | Calitatea gazelor furnizate | | | |
| 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare | | | |
| 9. | Schimbarea furnizorului | | | |
| 10. | Informarea clienţilor finali | | | |
| 11. | Standarde de performanţă furnizare gaze naturale | | | |
| 12. | Altele | | | |
| Informaţii suplimentare: | | | | |
| Alte tipuri de probleme: | | | | |
| **II. Detalii cu privire la plângere** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **III. Cerinţe client final** | | | | | | | |
| Solicitare: | | | 1. Eşalonare la plata facturilor de energie electrică  2. Compensaţii conform standardelor de performanţă furnizare energie electrică  3. Verificare contor energie electrică  4.  5. | | | |  |
| 1. Eşalonare la plata facturilor de gaze naturale  2. Penalităţi conform standardelor de performanţă furnizare gaze naturale  3. Verificare contor gaze naturale  4.  5. | | | |  |
| Alte tipuri de solicitări: | | | |  |
| **IV. Documente anexate** | | | | | | | |
| Lista documentelor  probatorii | | | 1.  2.  3. | | | |  |
| Dată | | | Semnătură client final | | | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE** | | |
| Nr. înregistrare răspuns: |  | |
| Răspuns la plângerea nr: |  | |
|  | | |
| Sunt de acord cu cerinţele clientului final şi voi lua următoarele măsuri : | |  |
| Sunt parţial de acord şi propun următoarele: | |  |
| Nu sunt de acord, însă propun următoarele: |  | |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neintemeiată: | Justificare legală: | |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluţionabilă: | Cauza: | |
|  |  | |
| Responsabil Furnizor: |  | |
| Data | Semnătura: | |

**Anexa nr. 2**

**la Procedura - cadru**

**Registru unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. crt. | Nr. şi data înregistrării plângerii | Modul de preluare  Sediu/Tel/Email/  Formular On-line/  Fax/Poștă | Client  final | Tip client  final  Casnic  noncasnic | Categorie  plângere | Obiectul plângerii | Persoana desemnată pentru răspuns | Termen legal pentru răspuns | Concluziile analizării plângerii | Măsurile  stabilite | Nr. şi data răspuns | Răspuns  în termen  Da/Nu |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

**Anexa nr. 3**

**la Procedura - cadru**

**Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **crt.** | **Modul de preluare a plângerilor** | **Nr. plângeri** | | |
| **Total** | **Consumatori casnici** | **Consumatori non-casnici** |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact/relaţii cu clienţii ale furnizorilor |  |  |  |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie |  |  |  |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail |  |  |  |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line |  |  |  |
| 5 | Prin fax |  |  |  |
| 6 | Prin poştă |  |  |  |
| **TOTAL** | |  |  |  |

**Anexa nr. 4**

**la Procedura - cadru**

**Structura plângerilor în funcţie de categorie şi respectarea termenului legal**

Perioada: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 şi gazelor naturale |  |  |  |  |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate |  |  |  |  |
| 3 | Ofertarea de preţuri şi tarife |  |  |  |  |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie |  |  |  |  |
| 5 | Asigurarea calităţii energiei furnizate |  |  |  |  |
| 6 | Funcţionarea grupurilor de măsurare |  |  |  |  |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului |  |  |  |  |
| 8 | Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare; |  |  |  |  |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare |  |  |  |  |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali |  |  |  |  |
| **TOTAL** | |  |  |  |  |

**Anexa nr. 5**

**la Procedura – cadru**

**Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **crt.** | **Categorie plângeri** | **Sinteza modului de soluţionare** | **Măsuri corective** |
| 1. | Contractarea energiei electrice şi gazelor naturale |  |  |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate |  |  |
| 3 | Ofertarea de preţuri şi tarife |  |  |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie |  |  |
| 5 | Asigurarea calităţii energiei furnizate |  |  |
| 6 | Funcţionarea grupurilor de măsurare |  |  |
| 7 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului |  |  |
| 8 | Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare; |  |  |
| 9 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare |  |  |
| 10 | Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali |  |  |