

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr./Data

A: DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume: ELECTRIC PLANNERS 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 Creanga, nr. 11-13, et. 1, ap.3, sector 5	
4.	Localitate:	Localitate: Bucuresti	
5.	Cod postal:	Cod postal: 021243	
6.	Tel/fax	Tel/fax: 021/303.54.36, fax 021/303.54.09	
7.	E-mail	Site: www.electricplanners.ro E-mail: office@electricplanners.ro	
Reprezentant legal:		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 ENERGIE ELECTRICĂ		
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul si valoarea facturii de energie electrică	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat	
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife	
	6.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	11.	Standarde de performanță 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.	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 energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.		
	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 neintemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil Furnizor:	
Data	Semnătura:

Anexa nr. 2
la Procedura - cadru

Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și 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. și 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 funcție 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/relații cu clienții 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 poștă			
TOTAL				

Structura plângerilor în funcție de categorie și 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 și gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	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				
TOTAL					

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: _____

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	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		