

Aprobat
Director General
Marius-Virgil METEA

Inregistrare: 14895/20.06.2018



Procedura privind solutionarea plangerilor consumatorilor finali de energie electrica (actualizare conform prevederilor ordinului ANRE nr. 16/2015)

1. Modalitatile prin care consumatorul poate inainta o petitie sunt:
 - Telefonic, la numarul: 0269.206891
 - In scris, la:
 - fax: 0269.846901
 - adresa de e-mail: andrei.csoric@romgaz.ro
 - adresa postala: SNGN ROMGAZ SA 551130, Mediaș, P-ta C.I. Motas, nr.4
2. Compartimentul insarcinat cu primirea petitiilor:
 - Denumire: Compartiment Comercializare si Autofurnizare Energie Electrica
 - Adresa: SNGN ROMGAZ SA 551130, Mediaș, P-ta C.I. Motas, nr.4
 - Program de lucru: Luni – Vineri 7:30 – 15:30
3. Programul audientelor:
 - Nume: Andrei Csoric
 - Functie: inginer, Compartiment Comercializare si Autofurnizare Energie Electrica
 - Adresa: SNGN ROMGAZ SA 551130, Mediaș, P-ta C.I. Motas, nr.4
 - Zi si interval orar: Luni – Vineri 12:00 – 15:30
4. Categoriile de petitii:
 - De natura tehnica,
 - Termenul maxim pentru depunerea acestora de 30 de zile, daca este cazul
 - De natura economica,
 - Termenul maxim pentru depunerea acestora de 30 de zile, daca este cazul

Termenul maxim de solutionare pentru fiecare categorie este de 30 de zile.

5. In cazul in care divergenta precontractuala nu este solutionata pe cale amiabila, consumatorul poate apela la A.N.R.E.
- Departamentul: Biroul unic management documente/ Registratura
 - Adresa: str. Constantin Nacu nr. 3, sect. 2 Bucuresti
 - Program: 8:00 – 16:00
 - Telefon: 021/327.81.74; 021/327.81.00; fax: 021/312.43.65
 - E-mail: anre@anre.ro
6. Consumatorul are posibilitatea de a se adresa instantei competente.
7. Anexele 1 – 5 fac parte integranta din prezenta procedura.

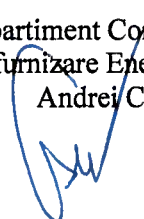
Director Directia Management Energetic
Bela Balazs



Sef Serviciu Dezvoltare,
Piata Energie Electrica
Mircea Faur



Compartiment Comercializare si
Autofurnizare Energie Electrica
Andrei Csoric



Formular de înregistrare a plângerii
Nr./Data.....

A. Date de identificare

Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale
1.	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final	
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod poștal:	Cod poștal:
6.	Tel./Fax	Tel./Fax
7.	E-mail	E-mail
	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 și 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 și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare 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 neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:



Anexa nr. 2 la procedură

Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediul/Tel./ E-mail/ 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: Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluționabilă	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 procedură

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada.....

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact 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:				



Anexa nr. 4 la procedură

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei 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				
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:					
din care: întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					



Anexa nr. 5 la procedură

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		
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		