

## CUPRINS

|     |                                                                                                                      |        |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Scop .....                                                                                                           | pag. 3 |
| 2.  | Domeniu de aplicare.....                                                                                             | pag. 3 |
| 3.  | Responsabilități.....                                                                                                | pag. 3 |
| 4.  | Etapele procesului.....                                                                                              | pag. 4 |
|     | 4.1 Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali.....                           | pag. 4 |
|     | 4.2 Preluarea plângerilor de la clienții finali.....                                                                 | pag. 4 |
|     | 4.3 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali.....                                                     | pag. 6 |
|     | 4.4 Analizarea plângerilor primite de la clienții finali.....                                                        | pag. 6 |
|     | 4.5 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia..... | pag. 6 |
| 5.  | Dispoziții finale.....                                                                                               | pag. 7 |
| 6.  | ANEXA nr. 1: FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII.....                                                               | pag. 8 |
| 7.  | ANEXA nr. 2: Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali.....                                         | pag.10 |
| 8.  | ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul Clientului final.....                    | pag.10 |
| 9.  | ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal.....  | pag.11 |
| 10. | ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri.....             | pag.12 |

### **Scop:**

**Art. 1.** – Procedura privind soluționarea plângerilor de la clienții finali denumită în continuare “procedură” este elaborată în scopul:

- (1) Asigurării unui cadru unitar, simplu și transparent și unui standard ridicat de soluționare a plângerilor.
- (2) Stabilirii etapelor privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.
- (3) Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorului de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de acesta, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

### **2. Domeniul de aplicare:**

**Art. 2.** - (1) Prezenta procedură se aplică furnizorului de energie electrică și gaze naturale, în activitatea de:

- a) contractarea energiei;
  - b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
  - c) ofertarea de prețuri și tarife;
  - d) continuitatea în alimentarea cu energie;
  - e) asigurarea calității energiei furnizate;
  - f) funcționarea grupurilor de măsurare;
  - g) schimbarea furnizorului;
  - h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
  - i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.
- (2) Prevederile alin. (1) nu sunt limitative.

### **3. Responsabilități:**

#### **Director General**

- Asigură punerea în aplicare și respectarea prezentei proceduri;
- Asigură resursele necesare pentru desfășurarea activității de soluționare a plângerilor de la clienții finali;

#### **Director Energie**

- Asigură punerea în aplicare și respectarea prezentei proceduri;
- Participă la stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale;
- Aprobă modul de soluționare a reclamațiilor.

## Departamentul Energie

- Desfășoară activitățile specifice furnizării de energie electrică și gaze naturale;
- Desfășoară activitățile specifice pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

## RM - SMI

- Verifica prin audituri interne respectarea prevederilor prezentei proceduri.

## 4. Etapele procesului

### 4.1 Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

**Art. 3** Personalul din Departamentul Energie are obligația de a organiza și desfășura activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.

**Art. 4** Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor prezentei Proceduri este limba română, iar documentele adresate furnizorului, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

**Art. 5** Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorul are obligația să își asigure resursele financiare necesare.

### 4.2 Preluarea plângerilor de la clienții finali

**Art. 6** Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) prin punctul unic de contact, depunere în scris: *București, Sectorul 4, Splaiul Unirii, Nr. 64, Etaj 1;*
- b) prin apel telefonic la numărul: *021 4083500 de luni până vineri între orele 8:30-17:00;*
- c) prin intermediul unei adrese de e-mail: [energie@vimetco.ro](mailto:energie@vimetco.ro);
- d) prin intermediul formularului on-line: [www.vimetco.ro](http://www.vimetco.ro);
- e) prin fax: *021 4083582;*
- f) prin trimiterea prin servicii poștale la adresa: *Vimetco Management Romania S.R.L., București, Sectorul 4, Splaiul Unirii, Nr. 64, Etaj 1.*

**Art. 7** În aplicarea prevederilor art. 6, furnizorul prin intermediul personalului din cadrul Departamentului Energie este obligat să facă publice pe pagina proprie de internet și la toate punctele unice de contact, următoarele:

- a) denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor: *Departament Energie, București, Sectorul 4, Splaiul Unirii, Nr. 64, Etaj 1, program de luni până vineri între orele 8:30-17:00;*

- b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor: 021 4083500 / 021 4083582;
- c) programul audiențelor, prezentat sub forma funcție, zi și interval orar: *Director Departament Energie, joi, 13:00-14:00;*
- d) procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
- e) procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali;
- f) categoriile de plângeri, prevăzute la art. 2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
- termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
  - termenului legal de soluționare;

| Categoria de plangeri conform Ord. ANRE nr.16/2015                                                                                          | Termen de depunere plangeri – a se vedea Ordin nr. 83/2021 | Termen de solutionare – a se vedea Ordin nr. 83/2021                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Contractarea energiei                                                                                                                    | -                                                          | 5 zile lucrătoare                                                                                                                                                                                            |
| 2. Facturarea contravalorii energiei facturate                                                                                              | -                                                          | 5 zile lucrătoare cf. art. 9                                                                                                                                                                                 |
| 3. Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                           | -                                                          | 15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cf. art.6<br>5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, cf. art.6                                        |
| 4. Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                                  | -                                                          | 5 zile lucrătoare, corelat cu prevederile art.11, 12 și 13                                                                                                                                                   |
| 5. Asigurarea calitatii energiei furnizate                                                                                                  | -                                                          |                                                                                                                                                                                                              |
| 6. Functionarea grupurilor de masura                                                                                                        | -                                                          |                                                                                                                                                                                                              |
| 7. Schimbarea furnizorului                                                                                                                  | -                                                          | 5 zile lucrătoare                                                                                                                                                                                            |
| 8. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare                                                         | -                                                          | 20 de zile lucrătoare ( timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului ) |
| 9. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | -                                                          |                                                                                                                                                                                                              |

- g) dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE - *Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - Str. Constantin Nacu nr.3, sectorul 2, Bucuresti, Romania Numar gratuit: 0800800410; fax 021.312.43.65 E-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro;*
- h) dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- i) dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

**Art. 8** Informațiile de la art. 7 lit. a), b), c), f)-i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.

#### 4.3 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

**Art. 9** Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorul este obligat să pună la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, "Formularul de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, conform Anexa nr. 1, pe suport hârtie și în format electronic.

**Art. 10** În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorul va proceda la consilierea clientului final.

**Art. 11** Clientul final completează formularul menționat la art. 9 cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

**Art. 12** Formularul menționat la art. 9 completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2.

**Art. 13** Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

**Art. 14** Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

#### 4.4 Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

**Art. 15** Departamentul Energie analizează plângerile având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

**Art. 16** Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.

**Art. 17** În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

#### 4.5 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

**Art. 18** Furnizorul prin personalul din cadrul Departamentului Energie informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" și "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali".

**Art. 19** În funcție de rezultatele analizării plângerii, Departamentul Energie întreprinde următoarele acțiuni:

a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

b) în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

**Art. 20** În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor prin sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate face demersurile prevăzute la art. 7 lit. g).

**Art. 21** Semnarea răspunsului menționat la art. 18 se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii.

**Art. 22** Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

### **5. Dispoziții finale**

**Art. 23** (1) Semestrial, managementul furnizorilor de energie electrică și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

(2) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute la art. 6, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la art. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită la art. 2, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5.

(3) Pentru fiecare categorie stabilită la art. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4.

(4) Perioada analizată în rapoartele menționate la alin. (2) este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

**Art. 24** (1) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.

(2) Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

**Art. 25** Furnizorul are obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

**Art. 26** Anexele nr. 1-5 fac parte integrantă din prezenta procedură.

# ANEXA nr. 1: 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:                                                                    | <table border="1"> <tr> <td>1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Compensatii conform standardelor de performanță furnizare energie electrică</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Verificare contor energie electrică</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Verificare contor gaze naturale</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Alte tipuri de solicitări:</td> </tr> </table> | 1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică |  | 2. Compensatii 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: |  |
| 1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                       |  |                                                                                |  |                                        |  |    |  |    |  |                                                   |  |                                                                           |  |                                    |  |    |  |    |  |                            |  |
| 2. Compensatii 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                                                  | <table border="1"> <tr> <td>1.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.                                                    |  | 2.                                                                             |  | 3.                                     |  |    |  |    |  |                                                   |  |                                                                           |  |                                    |  |    |  |    |  |                            |  |
| 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:          |
| Cod: F-080 Ed. 1                                                           |                     |

**ANEXA nr. 2: 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 | Clienți final | Tip client final casnic/noncasnic | Categorie plângere | Obiectul plângerii | Persoana desemnată pentru răspuns | Termen legal pentru răspuns | Concluziile analizei plângerii: Întemeiată/Neîntemeiată/Nesoluționabilă | Măsurile stabilite | Nr. și data răspunsului | Răspuns în termen Da/Nu |
|----------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|
| 0        | 1                                   | 2                                                               | 3             | 4                                 | 5                  | 6                  | 7                                 | 8                           | 9                                                                       | 10                 | 11                      | 12                      |

Cod: F-081 Ed. 1

**ANEXA nr. 3: 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:           |                                       |  |  |  |
| Cod: F-082 Ed. 1 |                                       |  |  |  |

**ANEXA nr. 4: 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  |  |  |  |  |
| Cod: F-083 Ed. 1 |  |  |  |  |

**ANEXA nr. 5: 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                                                                                |                                |                  |
| Cod: F-084 Ed. 1 |                                                                                                                                |                                |                  |