



S.C. WIEE Romania SRL
Cladirea „Monolit”

Str. Popa Savu, nr. 79-81, Etaj 5,
Sector 1, 011432, București, România
Tel: +40 21 223 50 78
+40 21 223 50 72
+40 21 223 50 76
Fax: +40 21 223 50 74
e-mail: office@wiewe.ro

Procedura Interna

a furnizorului WIEE Romania privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu Procedura – cadru stabilită prin Ordinul Nr. 16/18.03.2015 al președintelui ANRE

CAP. I Scopul și domeniul de aplicare

CAP. II Documente de referință

CAP. III Etapele procesului:

- **III.1** Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali;
- **III.2** Preluarea plângerilor de la clienții finali;
- **III.3** Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali;
- **III.4** Analizarea plângerilor primite de la clienții finali;
- **III.5** Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

CAP. IV Dispoziții finale

ANEXA 1 Formular de înregistrare a plângerii

ANEXA 2 Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

ANEXA 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

ANEXA 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

ANEXA 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

WIEE Romania

Registrul Comerțului nr. J40/ 6289 /2000 , Cod de înregistrare fiscală RO 13176387,
Capital social 10.000 Ron, Banca Unicredit Tiriac Bank București, Cont: RO19BACX0000000481394000

CAP. I Scopul și domeniul de aplicare

Art 1

(1) Procedura interna privind obligația furnizorului WIEE Romania de soluționare a plângerilor clienților finali **are scopul** de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent de soluționare a eventualelor plângeri.

(2) Procedura interna privind obligația furnizorului WIEE Romania de soluționare a plângerilor clienților finali, **stabilește** etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

(3) Sub incidența prezentei proceduri **intră** orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Art. 2

Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, fara a se limita la acestea, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- 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 aparatelor 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
- j) privire la nerespectarea legislației în vigoare.

CAP. II Documente de referință

Ordinul Presedintelui ANRE nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;

Ordinul Presedintelui ANRE nr. 37 din 01 octombrie 2007 privind aprobarea Standardului de performanata pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;

Alte acte normative din domeniul protecției consumatorilor.

CAP. III Etapele procesului:

• III.1 Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali;

WIEE Romania desfășoara activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin sistemul propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la eventualele 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.

• III.2 Preluarea plângerilor de la clienții finali

- Preluarea plângerilor de la clienții finali se face prin următoarele modalități:
- plangerile scrise se depun direct sau prin posta la secretariatul WIEE Romania care are rolul si de punct unic de contact, sau prin fax la nr. 021 223 50 74;
- plangerile telefonice se fac la telefonul nr 021 223 50 78; 021 223 50 72;
- prin intermediul adresei de e-mail : office@wiece.ro;
- prin intermediul formularului on-line.

• III.3 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

La secretariatul WIEE Romania, respectiv pe pagina de internet a WIEE Romania se gasesc, la dispozitia clientilor finali, "**Formularul de înregistrare a plângerii**" - secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, din Procedura – cadru stabilita prin Ordinul nr. 16/18.03.2015 al presedintelui ANRE.

• III.4 Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

Pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali, compartimentele de specialitate din WIEE Romania analizeaza toate plangerile primite.

• III.5 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Concluziile analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal sunt completate in secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" din "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" si sunt transmise de furnizor, în scris clientului final.

În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

- a) în situația în care plângerea clientului este întemeiată, WIEE Romania in calitate de furnizor face, conform prevederilor legale, toate demersurile necesare pentru să ca repună clientul final în drepturi;
- b) în cazul în care plângerea clientului este neîntemeiată, sau nesoluționabilă, întocmește răspuns în acest sens.

CAP. IV Dispoziții finale

Semestrial, managementul WIEE Romania analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

Rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor se întocmesc in conformitate cu prevederile Ordinului Presedintelui ANRE nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali publică pe pagina de internet a WIEE Romania și se transmit ANRE.

ANEXA Nr. 1
la procedura-cadru

Nr. /Data

A.DATE DE IDENTIFICARE

Nr.Crt.	Client final	Furnizor energie electrica/gaze naturale
1.		
2.a		
2.b		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
Reprezentant legal:		Alte detalii :

B.PLANGERE CLIENT FINAL

I. Probleme reclamate		
Data la care a aparut problema:...../...../.....(zi/luna/an)		
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:		
Plangere in legatura cu:	FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA	
	1. Clauze contractuale furnizare energie electrica	
	2. Modalitatea de facturare energie electrica	
	3. Consumul si valoarea facturii de energie electrica	
	4. Plati neinregistrate, plati alocate eronat	
	5. Ofertarea de preturi si tarife	
	6. Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	
	7. Calitea energiei electrice furnizate	
	8. Functionarea grupurilor de masurare	
	9. Schimbarea furnizorului	
	10. Informarea clientilor finali	
	11. Standarde de performanta furnizare energie electrica	
	12. Altele	
	FURNIZARE GAZE NATURALE	
	1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
	2. Modalitatea de facturare gaze naturale	
	3. Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale	
	4. Plati neinregistrate, plati alocate eronat, facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale	
	5. Ofertarea de preturi si tarife	
	6. Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	
	7. Calitea gazelor furnizate	
	8. Functionarea grupurilor de masurare	
	9. Schimbarea furnizorului	

WIEE Romania

	10.	Informarea clientilor finali
	11.	Standarde de performanta furnizare gaze naturale
	12.	Altele:
		Informatii suplimentare:
		Alte tipuri de probleme:
II. DETALII CU PRIVIRE LA PLANGERE		
III. CERINTE CLIENT FINAL		
Solicitare :	1.	Esalonare la plata facturilor de energie electrica
	2.	Compensatii conform standardelor de performanta furnizare energie electrica
	3.	Verificare contor energie electrica
	4.	
	5.	
	1.	Esalonare la plata facturilor de gaze naturale
	2.	Compensatii conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale
	3.	Verificare contor gaze naturale
	4.	
	5.	
		Alte tipuri de solicitari :
IV. DOCUMENTE ANEXATE		
Lista documentelor probatorii	1.	
	2.	
	3.	
Data:	Semnatura client final:	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE

Numar inregistrare raspuns :	
Raspuns la plangerea nr.:	
Sunt de acord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri :	
Sunt partial de acord si propun urmatoarele :	
Nu sunt de acord si propun urmatoarele:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnatura :

WIEE Romania

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Nr. crt	Nr si data inregistrarii plangerii	Modul de preluare SEDIU/tel/e-mail/formular on-line/fax/posta	Client final	Tip client final Casnic/noncasnic	Categorie plangeri	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pt raspuns	Termen legal pt raspuns	Concluziile analizei plangerii: Intemeiata / Neintemeiata/ nesolutionabila	Masurile stabilite	Nr si data raspuns	Raspuns in termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ANEXA NR.3
la procedura cadru

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada:.....

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr.plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in 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 posta			
Total :				

ANEXA NR.4
la procedura cadru

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada.....

Nr. crt	Categorie plangeri	Nr.plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri(%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractare energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6.	Functionarea grupurilor de masurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clientilor finali in conformitatecu cerintele legislatiei in vigoare				
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectare legislatiei in vigoare				
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
Total :					
din care: intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

ANEXA NR.5
la procedura cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractare energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6.	Functionarea grupurilor de masurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clientilor finali in conformitatecu cerintele legislatiei in		

WIEE Romania

	vigoare		
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectare legislatiei in vigoare		
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		

WIEE Romania

Registrul Comerțului nr. J40/ 6289 /2000 , Cod de inregistrare fiscala RO 13176387,
Capital social 10.000 Ron, Banca Unicredit Tiriac Bank Bucuresti, Cont: RO19BACX0000000481394000