



PROCEDURA SOLUTIONARE RECLAMATII CLIENTI



Bucuresti, 2023

Denumire document:	Procedura procesului de solutionare reclamatii clienti
Nume companie:	TINMAR ENERGY SA
Departament:	Contact Center
Cod Document:	TNM-PRC-PR-00-v2
Tip document:	Procedura de lucru
Categorie:	Functional
Autor:	Valeriu Gheorghe, Mihaela Rinja
Revizuita de:	George Mihai
Aprobator:	Augustin Oancea
Data Aprobării:	Iulie 2023
Efectiva incepand cu data:	1 August 2023
Lista de distributie:	Toate departamentele TINMAR ENERGY SA; Clientii TINMAR ENERGY SA

1. Scopul:

Procedura de solutionare a plângerilor clientilor a fost elaborata in scopul formalizarii procesului de lucru privind inregistrarea, preluarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea reclamatilor referitoare la activitatea de furnizare energie electrica si gaze naturale, aferent companiei TINMAR ENERGY SA si are urmatoarea structura:

- a) Inregistrarea plângerilor primite de la clienții finali
 - b) Preluarea si inregistrarea plângerilor de la clienții finali
 - c) Analizarea plângerilor primite de la clienții finali
 - d) Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia
 - e) Raportare
- Aceasta procedura va fi publicata pe site-ul www.Tinmar.ro, pusa la dispozitia personalului intern direct responsabil de respectarea acesteia.
 - Procedura poate fi folosita si ca document suport pentru instruirea inregistrarii si solutionarii plangerilor primite de la clientii finali.

2. Legislație:

- Ordinului nr. 16 din 18 martie 2015 al președintelui ANRE pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- ORDIN nr. 128 din 24 iunie 2020, publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 575 din 1 iulie 2020;
- Ordinul nr. 61/2013 al președintelui ANRE, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 546/2013;
- Ordinul nr. 83/2021 al președintelui ANRE, privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- Ordinul nr. 5/2023 al președintelui ANRE pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, precum și pentru modificarea și completarea unor ordine ale președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei;

3. Termene limita aferente activitatilor procesului de solutionare recalamatii clienti:

Activitate	Termen limita	Responsabil	Sistem	TINMAR
Inregistrarea solicitarilor/reclamațiilor, în CRM/ Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali.	În momentul în care se primește plângerea.	Dept Contact Center/Dept Relații clienți și OD/Registratura	OTRS, Telefon, e-mail, platforma ANRE, CRM, Fax, Posta	Dept Contact Center
Preluarea solicitărilor/reclamațiilor, înregistrarea lor în CRM și distribuirea către responsabili.	D+1 de la primirea solicitării/reclamației	Dept Contact Center	OTRS, Telefon, e-mail, CRM	Dept Contact Center
Comunicarea către clientul final a numărului și datei de înregistrare a plângerii.	D+1 de la primirea solicitării/reclamației	Dept Contact Center/Dept Relații clienți și OD	OTRS, Telefon, e-mail, platforma ANRE, CRM, Fax, Posta	
Rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor	Semestrial, la sfârșitul lunii următoare perioadei analizate	Dept Relații clienți și OD	Platforma ANRE și web site-ul companiei	

4. Responsabilitati:

- Preluarea solicitarilor/reclamatilor (responsabili: intreg departamentul intern Contact Center/ Dept Relatii clienti si OD/Registratura) referitoare la informatii directe din:
 - CRM - suport in vederea crearii/actualizarii contului de client – aplicatie Gefee, informatii referitoare la soldul partenerului, facturi emise (retransmite factura clientului in caz de neclaritate), facturi neajunse la destinatie (inclusiv identificarea si corectarea motivului pentru care factura nu a ajuns la destinatie), alte solicitari legate de contul CRM).
 - Din grupurile de e-mail: OTRS - contact@tinmar.ro, preia zilnic toate solicitarile/reclamatile, le inregistreaza in CRM si le distribuie catre responsabili interni (in maxim 1 zi lucratoare) in functie de urmatoarele criterii:
 - o Termeni comerciali (pret, scadenta, lipsa contract, valabilitate, solicitari inchidere contract, renegociere, oferta de contract, reziliere/ incetare/ denuntare) - catre Departamentul Comercial;
 - o Erori facturare ce nu pot fi rezolvate in Contact Center – departament facturare;
 - o Sold si plati ce nu pot fi rezolvate in Contact Center – departament financiar;
 - o Reclamatii continuitate in alimentare – dep relatii cu clienti;
 - o Defectiuni echipamente – dep relatii cu clienti;
 - o Adrese ANRE, ANPC, Consiliul Concurentei, Ministerul Mediului, altele – Director Comercial;
 - o Alte solicitari.
- Urmareste termenele reglementate de rezolvare a solicitarilor/ reclamatilor , inchiderea si raspunsul catre clienti;

5. Descriere activitate

Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au 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.

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

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele interne necesare.

a) Preluarea și înregistrarea plângerilor de la clienții finali:

Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) punctele unice de contact la depunerea în scris (Detalii de contact: București, Calea Floreasca, nr 246C, et. 17, sector 1; Program de lucru: L-V: 09.00-18.00);
- b) prin intermediul unui centru de telefonie (Detalii de contact: +40(031)9797, +40(0)800410065; Program de lucru: L-V: 08.00-20.00)
- c) prin intermediul adresei de e-mail – office@tinmar.ro
- d) prin intermediul formularului on-line:
<https://www.tinmar.ro/media/documents/230713/3a2c5e2750.pdf>;
- e) prin fax; (Detalii de contact: +40 (021) 318 07 71; Program de lucru: non-stop)
- f) prin poștă - București, Calea Floreasca, nr 246C, et. 17, sector 1;

Furnizorii au obligativitatea să facă publice pe paginile proprii 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;
- b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
- c) programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;
- 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 armonizată cu prezenta procedură-cadru;
- f) categoriile de plângeri, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
 - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
 - termenului legal de soluționare;
- g) dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
- 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.

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorii sunt obligați 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 modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie și în format electronic.

În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorii vor consilia clientul final, dacă este cazul. Clientul final completează formularul menționat mai sus 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. Formularul completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2.

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

Preluarea și înregistrarea plângerilor de la clienții finali, atât persoane fizice cât și juridice, se face de Luni până Vineri în intervalul orar 9:00-18:00, și în general acestea pot veni pe mai multe canale: OTRS/Telefonic/E-mail/CRM/Platforma ANRE. Separat pot veni reclamații sau sesizări de la ANRE (pe portal ANRE sau via e-mail) sau ANPC (via e-mail).

CRM reprezintă sistemul de gestiune al reclamațiilor primite de la clienții finali. Reclamațiile/sesizările care vin pe alte cai în afara de CRM, vor fi înregistrate în acesta, în vederea centralizării, urmăririi soluționării și a raportărilor necesare către ANRE.

Pentru a înregistra o reclamație sau o sesizare în CRM prin aplicația GeFee, se vor respecta următorii pași:

- se accesează contul clientului;
- se adaugă reclamație/solicitare (în funcție de caz), (Imaginea 1);
- se menționează subiectul reclamației/solicitării cât și aspectele semnalate de client. (Imaginea 2)
- se selectează tipul de furnizare (energie electrică sau gaze naturale), tema reclamației/solicitării (în funcție de caz), calea de transmitere (telefon, e-mail, posta, etc.) și punctul de consum (Imaginea 2);
- se accesează secțiunea "Solicitari/Reclamații" pe contul clientului – "Detaliu conversație" (Imaginea 2);

- se selecteaza optiunea "Adauga comentariu" – in acest pas, exista posibilitatea de a transmite informatiile necesare catre client sau de a bifa casuta "Privat" si astfel, comentariul nu va ajunge in atentia clientului, ci va putea fi vizualizat doar de catre utilizatorii GeFee (Imaginea 3);
- dupa adaugarea comentariului, se poate alege statusul reclamatiei/solicitarii (Rezolvat / Nou / Inchis) – in cazul in care va fi necesara o eventuala revenire catre client cu informatii suplimentare, reclamația/solicitarea va fi mentinuta cu statusul "Nou" pana la clarificarea acesteia (Imaginea 4 – 5).

Imaginea 1

TINMAR ENERGY S.A.

Completati campurile:

Tip *

Subiect *

Detalii *

Data aparitiei problemei

Indicati data problemei a aparut pentru prima data sau nu

Tip furnizare

Tema reclamatiei

Cale de transmitere reclamației *

Consumator nou / existent

Entitate *

Punct consum

Descarcare document

Tip document

Observatii

Flutur

Adauga document

Inchide

Trimite

Imaginea 2

TINMAR ENERGY S.A.

Solicitari / reclamatii

Adauga reclamație

Adauga solicitare

Vizualizare detalii

Rezultate / pagina: 30

Total înregistrări: 1

Exp. pag. curenta formatat

Exp. toate pag. formatat

Export pagina curenta

Export toate paginile

Nr.	Lista optiuni	ID	Tip	Canal transmitere	Responsabil	Subiect	Stare	Data consumator	Data aparitiei problema	Tema
1	Detalii conversatie	554	Reclamatie	Email	Claudia Irimiea	contestație factură T23ECPC 30/31.01.2023	Nou	CIOCARLAN AMEA	23/04/2023	Contestația valorii facturii / a consumului facturat - fara implicarea OD...

Imaginea 3

TINMAR ENERGY S.A.

ACASA - Adauga comentariu

Inapoi la client

Completati campurile

Status

Inchis

Concluzie analizare plangere

Intemeiata

Detalii *

Buna ziua,

Contractul de furnizare energie electrica nr. 53482901 a fost reziliat cu data de 02.08.2022 ca urmare a demersurilor de schimb furnizor efectuate.

Factura T22ECT 3554/30.09.2022 reprezinta factura de ultim consum, se cuprinde perioada de regularizare 01.06.2022 - 01.08.2022. Aceasta a fost emisa in baza indicilor masurati primiti din partea Operatorului de Retea : 2361 kWh/26.07.2022 respectiv 2376 kWh - cci din urma fiind indexul de schimb furnizor transmis ambilor furnizori implicati in proces.

Din consumul total 0,315 MWh inregistrat in intreaga perioada de regularizare, a fost scutut cel estimat anterior - 0,090 MWh, fiind facturata diferenta de 0,225 MWh.

Oferta de furnizare existenta in anul 2021 a fost valabila pana la data de 31.12.2021. In discursul lunii decembrie 2021 a fost transmisa in mod automat de

Comentariu privat

#	Denumire document	Tip document	Observatii	Fisier
---	-------------------	--------------	------------	--------

Adauga document

Inapoi

Trimite

Imaginea 4

TINMAR ENERGY S.A.

ACASA - Adauga comentariu

Inapoi la client

Completati campurile

Status

Inchis

Concluzie analizare plangere

Intemeiata

Detalii *

Buna ziua,

Contractul de furnizare energie electrica nr. 53482901 a fost reziliat cu data de 02.08.2022 ca urmare a demersurilor de schimb furnizor efectuate.

Factura T22ECT 3554/30.09.2022 reprezinta factura de ultim consum, se cuprinde perioada de regularizare 01.06.2022 - 01.08.2022. Aceasta a fost emisa in baza indicilor masurati primiti din partea Operatorului de Retea : 2361 kWh/26.07.2022 respectiv 2376 kWh - cci din urma fiind indexul de schimb furnizor transmis ambilor furnizori implicati in proces.

Din consumul total 0,315 MWh inregistrat in intreaga perioada de regularizare, a fost scutut cel estimat anterior - 0,090 MWh, fiind facturata diferenta de 0,225 MWh.

Oferta de furnizare existenta in anul 2021 a fost valabila pana la data de 31.12.2021. In discursul lunii decembrie 2021 a fost transmisa in mod automat de

Comentariu privat

#	Denumire document	Tip document	Observatii	Fisier
---	-------------------	--------------	------------	--------

Adauga document

Inapoi

Trimite

Imaginea 5

TINMAR ENERGY S.A.

Utilizatori

Clienti

Rapoarte

Notificari

Acte aditionale

Documente

Completati campurile

Status

Concluzie analizare plangere

Detalii *

Comentariu privat

Nou

Rezolvat

Inchis

Denumire document

Tip document

Observatii

Adauga document

Inapoi

Trimite

Responsabilul din interiorul companiei cu rezolvarea reclamatilor, va avea acces de vizualizare la toate platformele si bazele de date esentiale (Sistem de facturare, baza de date de indecsi, situatii trimise catre OD, baza de date de contractare, situatii rau-platnici, etc), astfel incat reclamatiiile ce pot fi rezolvate in baza acestor informatii sa nu fie redirectionate catre alte departamente, ci rezolvate direct.

Reclamatiiile ce nu pot fi rezolvate in baza acestor informatii, vor fi redirectionate catre Departamentele/Responsabilii implicati. Acestea vor fi redirectionate in maxim 24h de la primire.

Responsabilul cu rezolvarea reclamatilor va face monitorizarea zilnica a statusului reclamatilor ramase deschise din zilele precedente si va urmari respectarea termenilor legali de solutionare a acestora. Pentru reclamatiiile redirectionate catre alte Departamente/Responsabili se va face follow-up zilnic pana la inchiderea acestora.

In situatia in care nu se primeste un raspuns la solicitarea de informatii catre alte Departamente situatia va fi raportata catre Managementul Direct (Director Comercial, Director General).

Responsabilii interni cu rezolvarea reclamatilor sunt: Departamentul Contact Center si Departamentul Relatii clienti si OD sau departamentul catre care este redirectionata reclamatia sau sesizarea.

b) Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final, venite pe canalele mentionate la punctul 6a). Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.

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.

Responsabilii interni cu rezolvarea reclamatilor sunt: Departamentul Contact Center, Departamentul Relatii clienti si OD sau departamentul catre care este redirectionata reclamatia sau sesizarea.

c) Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Furnizorul informează clientul final pe același canal de comunicare prin intermediul caruia a primit sesizarea, 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". În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul va acționa în două moduri:

- 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.

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.

Responsabilii interni cu rezolvarea reclamațiilor sunt: Departamentul Contact Center, Departamentul Relații clienți și OD, sau departamentul către care este redirectionată reclamația sau sesizarea.

Termenul legal de soluționare a reclamațiilor:

- Plângeri privind activitatea de furnizare – 5 zile lucratoare
- Plângeri privind activitatea operatorilor de distribuție:
 - 3 zile lucratoare pentru notificarea Operatorului de distribuție;
 - 3 zile lucratoare pentru notificare client după primirea răspunsului din partea Operatorului de distribuție;
- ANRE (termen dat de ANRE pentru fiecare reclamație în parte);

Compensatii de plata la clienți, pentru nerespectarea termenelor de răspuns sunt următoarele:

- 100 RON dacă se depășește termenul de răspuns;
- 50 RON pe fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere;

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. Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingerea dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea

plângerilor. Furnizorii au obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

d) Raportare

Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite către ANRE semestrial la sfârșitul lunii următoare perioadei analizate, 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 de legislația incidentă, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite în prezenta procedură,
- sinteza modului de soluționare a acestora
- măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5.

Pentru fiecare categorie de reclamații sau sesizări se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizată în rapoartele menționate mai sus 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.

Anexe:

1. Formularul de înregistrare a plângerii;
2. Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali;

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr./Data

A: DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume: TINMAR ENERGY SA	
2.	Adresa:	Adresa: Calea Floreasca nr. 246C, Sky Tower, et. 17, sector 1	
3.	Localitate:	Localitate: Bucuresti	
4.	Cod poștal:	Cod poștal:	
5.	Tel/fax	Tel/fax 021-318.07.72/021-318.07.71	
6.	E-mail	E-mail office@tinmar.ro	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B: PLÂNGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema:/...../..... (zi/lună/an)			
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul 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 si valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale	
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife	
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	
	7.	Calitatea gazelor furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale	
	12.	Altele	
	Informații suplimentare:		
	Alte tipuri de probleme:		
II. Detalii cu privire la plângere			
III. Cerințe client final			
Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică		
	2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică		
	3. Verificare contor energie electrică		
4.			
5.			
	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale		
	2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale		
	3. Verificare contor gaze naturale		
4.			
5.			
Alte tipuri de solicitări:			
IV. Documente anexate			
Lista documentelor probatorii	1.		
	2.		
	3.		
Data	Semnătură client final		

C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE

Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr:	

Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri :		
Sunt parțial de acord și propun următoarele:		
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:		
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nefondată:	Justificare legală:	
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare	Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email	
Responsabil Furnizor:		
Data	Semnătura:	

Anexa 2: Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali;

REGISTRUL UNIC DE EVIDENTA RECLAMATII/SESIZARI PRIMITE DE LA CLIENTI

Nr. crt.	NR. SI DATA INREGISTRARI PLANGERII	MODUL DE PRELUARE (SEDIU /TEL /E-MAIL /FORMULAR ON-LINE /FAX /POSTA)	CLIENT FINAL	TIP CLIENT FINAL [CASNIC /NON CASNIC]	CATEGORIE PLANGERE	OBIECTUL PLANGERII	PERSOANA DESEMNATA PENTRU RASPUNS	TERMEN LEGAL PENTRU RASPUNS	CONCLUZIA ANALIZARII PLANGERII (INTEMEIAT A/NEINTEM EIATA/ NESOLUTIO NABILA	MASURILE STABIILITE	NR.SI DATA RASPUNS	RASPUNS IN TERMEN (DA/NU)