


THREE WINGS S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 1 / 10

PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI


Aprobat,

Administrator

Cristian-Virgil CRISTEA



Ianuarie 2016


<p>THREE WINGS S.R.L.</p> 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 2 / 10

Cuprins

1. Documente de referință.....	3
2. Preluarea plângerilor privind activitatea de furnizare a energiei electrice	3
3. Înregistrarea plângerilor clienților finali.....	4
4. Analiza plângerilor clienților finali	4
5. Soluționarea plângerilor clienților finali.....	5

Anexe

Anexa 1 – Formular de înregistrare a plângerii	1 pag.
Anexa 2 – Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali.....	1 pag.

 THREE WINGS S.R.L.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 3 / 10

1. Scop

Prezenta procedură are drept scop descrierea etapelor de preluare, înregistrare, analiză și soluționare a plângerilor primite din partea clienților finali ai Next Energy Furnizare privind activitatea de furnizare a energiei electrice. Prin plângere se înțelege orice sesizare, reclamație, petiție sau altă formă de exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorului de energie electrică și referitoare la activitatea prestată de acesta.

1. Documente de referință

Ordinul nr. 16 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;

Ordinul nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale;

Ordinul nr. 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali.

2. Preluarea plângerilor privind activitatea de furnizare a energiei electrice

Clienții finali pot adresa plângeri către Next Energy Furnizare, în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, de Luni până Vineri, între orele **09:00 – 17:00**, prin următoarele metode:


- Telefonic, la nr. de telefon **0800 008 210** (apelabil gratuit);
- Prin fax la nr. de fax **021.316.44.96**;
- Prin poștă sau depunere la Punctul de lucru, la adresa **Str. Vasile Lascăr nr. 30, etaj 2, ap. 2, sector 2, București, CP 020502**;
- Prin email la adresa office@nextenergy.ro.

Dacă plângerea este depusă printr-o persoană împuternicită, se va anexa la aceasta împuternicirea respectivă.

Pentru depunerea sau transmiterea unei plângeri, clientul final completează Formularul de înregistrare a plângerii, prezentat în Anexa 1 la prezenta procedură, cu datele de identificare, cel puțin cele indicate la secțiunea A, punctele A1 – A6, precum și informațiile referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

Persoana de contact pentru înregistrarea plângerilor este Dl. Bogdan CURT.

Pentru audiențe, consumatorii se pot prezenta la adresa mai sus menționată (Str. Vasile Lascăr nr. 30, etaj 2, ap. 2, sector 2, București, CP 020502) în zilele de **Joi** ale săptămânii, la o oră stabilită de comun acord în intervalul orar **09:00 – 17:00**, iar persoana de contact este dr. ing. Cristian-Virgil CRISTEA, având funcția de Administrator.

<p>THREE WINGS S.R.L.</p> 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 4 / 10

3. Înregistrarea plângerilor clienților finali

Fiecare plângere din partea clienților finali primește un număr de înregistrare în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* (prezentat în Anexa 2 la prezenta procedură), unde se detaliază obiectul petiției, persoana desemnată pentru investigare și soluționare, termenul de răspuns, modul prin care s-a soluționat și încadrarea răspunsului în termenul stabilit.

Clientului final îi este comunicat în cel mult 2 (două) zile lucrătoare de la data primirii de către furnizor a formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

4. Analiza plângerilor clienților finali


Analiza plângerilor primite din partea clienților finali se face pe baza documentelor probatorii anexate la Formularul de înregistrare a plângerii, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/cu caracter personal ale clienților finali.

Dacă, din motive obiective, o plângere nu se poate soluționa, se va completa în Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali "Plângere nesoluționată" și se vor menționa cauzele acestui fapt. De asemenea, se va informa clientul final cu privire la concluzionare plângerii.

Plângerile primite din partea clienților finali sunt soluționate într-un termen maxim de la data primirii, ce depinde de tipul acestora, conform Tabelului 1.

Tabelul 1. Timpul maxim de soluționare a plângerilor în funcție de categorie

Nr. crt.	Tipul plângerii	Timpul maxim de soluționare
1	Contractarea energiei	15 zile lucrătoare
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate (contestațiile privind valoarea facturii trebuie adresate furnizorului în maxim 15 zile calendaristice de la primirea facturii)	10 zile dacă nu necesită implicarea operatorul de distribuție 10 zile + 30 zile calendaristice dacă necesită implicarea operatorul de distribuție pentru verificarea cantităților măsurate sau a cantităților facturate calculate de distribuitor
3	Ofertarea de prețuri și tarife	15 zile lucrătoare
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	La sesizările primite prin e-mail sau fax: 4 zile lucrătoare + termenul de răspuns corespunzător al Operatorului de Rețea
5	Asigurarea calității energiei furnizate	La sesizările primite în scris pe hârtie: 6 zile lucrătoare + termenul de răspuns corespunzător al Operatorului de Distribuție
7	Schimbarea furnizorului (solicitare primită cu cel puțin 21 de zile	5 zile lucrătoare

<p>THREE WINGS S.R.L.</p> 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 5 / 10

Nr. crt.	Tipul plângerii	Timpul maxim de soluționare
	înaintea începerii noului contract de furnizare)	
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	15 zile lucrătoare
9	Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	15 zile lucrătoare
10	Alte tipuri de plângeri	15 zile lucrătoare

La sesizările primite prin e-mail sau fax, cu privire la continuitatea în alimentarea cu energie electrică sau la asigurarea calității energiei electrice:

- Furnizorul transmite plângerea către Operatorul de Rețea, cel târziu în ziua lucrătoare următoare zilei în care s-a primit plângerea;
- Operatorul de Rețea răspunde la plângere în termenul de răspuns corespunzător, conform legislației în vigoare;
- Furnizorul transmite către clientul final răspunsul Operatorului de Rețea cu privire la plângere în maxim 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia.


La sesizările primite în scris pe hârtie, cu privire la continuitatea în alimentarea cu energie electrică sau la asigurarea calității energiei electrice:

- Furnizorul transmite plângerea către Operatorul de Rețea, în cel mult 3 zile lucrătoare de la primirea plângerii;
- Operatorul de Rețea răspunde la plângere în termenul de răspuns corespunzător, conform legislației în vigoare;
- Furnizorul transmite către clientul final răspunsul Operatorului de Rețea cu privire la plângere în maxim 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia.

5. Soluționarea plângerilor clienților finali

Clientului final i se va răspunde, în scris, concluzia privind analiza plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completându-se și secțiunea C din *Formularul de înregistrare a plângerii*.

De asemenea, se vor completa în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* informațiile legate de plângerea soluționată (sau nesoluționată), respectiv concluzia analizei plângerii, data la care s-a formulat concluzia, modalitatea de soluționare și încadrarea sau neîncadrarea în termenul stabilit în Tabelul 1.

<p>THREE WINGS S.R.L.</p> 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 6 / 10

În funcție de rezultatul analizei, furnizorul poate lua una dintre următoarele acțiuni:


- *Dacă plângerea este întemeiată, repune clientul final în drepturi și rambursează sau compensează sumele reale datorate, dacă este cazul;*
- *Dacă plângerea nu este întemeiată sau nu este soluționabilă, informează clientul în acest sens;*
- *Dacă soluția nu este acceptată de către clientul final, îi prezintă acestuia posibilitatea de a se adresa ANRE.*

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE
ÎN DOMENIUL ENERGIEI**

str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, București, Romania

Număr gratuit: 0800800410; fax: 021.312.43.65

E-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro


THREE WINGS S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 7 / 10

Anexa 1 la procedura privind soluționarea plângerilor clienților finali


FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. / Data

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt.	Client Final	Furnizor de energie electrică
1	Nume:	Nume: THREE WINGS S.R.L.
2.a	Cod client final:	
2.b	Cod identificare a punctului de măsură/Cod loc de consum:	
3	Adresa de corespondență:	Adresă: Str. Vasile Lascăr nr. 30, etaj 2, ap. 2, Sector 2
4	Localitate:	Localitate: București
5	Cod poștal:	Cod poștal: 020502
6	Tel/Fax:	Tel/Fax: 021.316.44.00/021.316.44.96
7	E-mail:	E-mail: office@nextenergy.ro
Reprezentant legal:		Alte detalii:

<p>THREE WINGS S.R.L.</p> 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 8 / 10

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
	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
II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare:	1. Eșalonarea la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor 4. 5.	
	1. Eșalonarea la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor 4. 5.	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii:	1. 2. 3.	
Data:	Semnătură client final:	

THREE WINGS S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-006
	PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI	Revizia 02
		Pagina 9 / 10

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 nesoluționată	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

