

Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor consumatorilor

1. SCOP

Procedura descrie pașii pentru înregistrarea, investigarea, soluționarea și răspunsul la reclamațiile sau sesizările clienților cu privire la serviciul de furnizare a gazelor naturale.

Aceasta procedură internă se aplică oricărei plângeri primite sub forma unei sesizări, reclamații, petiții sau alte forme de exprimare a nemulțumirii adresate companiei de către clienții finali, cu așteptarea explicită sau implicită a unui răspuns sau unei soluții.

Prin “*reclamație*” se înțelege orice petiție conform OUG nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, modificată și completată prin Legea nr. 233/2002. Conform acestei reglementări, o petiție reprezintă cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea adresată în scris sau prin posta electronică de către un cetățean sau o organizație legal constituită autorităților și instituțiilor publice, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome.

Consumatorii de gaze naturale/energie electrică – persoane fizice sau juridice, precum și orice parte interesată în relația cu furnizorul (ex. solicitări de oferte, contractare etc.) – pot adresa o reclamație referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale/energie electrică sau la comportamentul comercial al furnizorului. În cazul în care, aspectele reclamate țin de serviciul de distribuție, persoana interesată se poate adresa direct operatorului de distribuție.

Această procedură internă pentru înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori este elaborată în conformitate cu Ordinul ANRE nr. 16/2015 *pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*. Prezenta procedură nu se aplică plângerilor referitoare la situații reglementate prin alte proceduri specifice, incluzând, dar fără a se limita la, cereri de acordare a despăgubirilor pentru deteriorarea aparaturii electrocasnice, nerespectarea normelor legale de consum a energiei electrice, precum și soluționarea sau medierea neînțelegerilor survenite în cursul executării contractelor din sectorul energetic.

Orice dispută de natura precontractuală sau care decurge din derularea contractului de furnizare poate fi soluționată împreună cu furnizorul, conform procedurii de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor, publicată pe site-ul la secțiunea “Procedura de soluționare a plângerilor”. În situația în care părțile nu reușesc soluționarea amiabilă a divergențelor, acestea pot solicita inițierea procedurilor în fața ANRE, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 128/2020 pentru aprobarea *Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorului energiei* și Ordinului nr. 61/2013 pentru aprobarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale*, sau pot sesiza instanțele judecătorești competente, conform legislației aplicabile.

2. Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se aplică de către Verbund Wind Power Romania S.R.L pentru rezolvarea plângerilor în legătura cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali in conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor adresate furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

3. Detaliul activităților și responsabilităților

3.1 Modalități de transmitere a reclamațiilor din partea clienților finali:

- a) prin punctul unic de contact, printr-o solicitare scrisă¹;
- b) prin e-mail la adresa: operations@axpo.ro ;
- c) prin completarea formularului online;
- d) prin posta, la adresa de corespondența a furnizorului: București, str. Buzești, nr. 82-94, etaj 17, sector 1;
- e) prin fax, la numărul: (+4) 0374 465 771.

3.2 Înregistrarea reclamațiilor și a petițiilor

Reclamațiile scrise vor fi înregistrate în Registrul Unic de Evidență a Plângerilor, incluzând: numărul și data înregistrării; modul de preluare; numele sau denumirea clientului; tipul de client (casnic/noncasnic); categoria plângerii; obiectul acesteia; persoana desemnată pentru formularea răspunsului; termenul legal de soluționare; concluziile analizei; măsurile dispuse; numărul și data răspunsului.

Reclamațiile comunicate verbal vor primi un număr de înregistrare prin înregistrarea în registrul de reclamații de către operator, iar acest număr va fi comunicat petentului la finalul apelului de către operatorul care a preluat sesizarea.

Plângerile pot fi înaintate în nume propriu sau prin reprezentanți împuterniciți, caz în care trebuie anexată documentația care atestă împuternicirea.

3.3 Preluarea formularelor de plângere

Plângerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de către clientul final a „*Formularului de înregistrare a plângerii*”² și sunt înregistrate într-un registru electronic fiind evidențiate: nr. de înregistrare, data, modul de preluare, subiectul plângerii, emitentul acesteia și sunt alocate unei categorii de plângeri enunțate mai sus în vederea soluționării. Limba

¹ Reclamațiile scrise pot fi transmise folosind opțional formularul de înregistrare a plângerii pus la dispoziție clienților (conform Anexei 1 la prezenta Procedură).

² conform Anexei 1 la prezenta Procedură

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

3.4 Termene de soluționare a plângerilor

În funcție de natura plângerii, termenele legale de soluționare și răspuns, , sunt următoarele:

Categorie plângere	Furnizare energie electrica	
	Termen depunere	Termen soluționare
Contractarea energiei	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile calendaristice de la emiterea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii; În cazul în care plângerea implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor și ziua primirii răspunsului de la OM.
Ofertarea de preturi și tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie	5 zile lucrătoare	15 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calității energiei furnizate	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	30 zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor	15 zile calendaristice de la data primirii

3.5 Formularea răspunsului

Punctul de vedere referitor la plângerile depuse de clienți este transmis către Departamentul Operațiuni, care întocmește răspunsul, închide cererea în registrul electronic și îl trimite clientului, respectând termenele stabilite la punctul 3.4. din prezenta procedura.

În cazul în care analiza plângerii nu poate fi realizată din motive obiective, în registrul de înregistrare a reclamațiilor se va menționa ca și concluzie: „*plângere nesoluționabilă*”, indicându-se motivele și informându-se clientul final.

Răspunsul final va fi transmis în scris clientului și va include concluzia analizei plângerii, soluția adoptată și temeiul legal, iar aceste informații vor fi completate și în sistemul informatic.

În funcție de rezultatul analizei, furnizorul va întreprinde următoarele acțiuni:

- dacă plângerea este întemeiată, furnizorul va asigura restabilirea drepturilor clientului final conform legislației aplicabile, precum și rambursarea și/sau compensarea sumelor datorate, dacă este cazul.
- dacă plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, furnizorul va întocmi un răspuns final pentru client.

În situația în care clientul nu este de acord cu răspunsul furnizorului, acesta se poate adresa ANRE la următoarele date de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail anre@anre.ro.

3.6 Relația client – furnizor – operator de distribuție (OD)

Furnizorul de energie electrică oferă clienților săi servicii precum contractarea furnizării energiei electrice. Pentru a asigura calitatea energiei electrice furnizate, acesta încheie un contract cu operatorul de distribuție, care este responsabil pentru livrarea energiei electrice la locul de consum al clientului prin rețeaua de distribuție și instalațiile de alimentare, aflate în proprietatea și administrarea sa. Operatorul de distribuție se ocupă de menținerea funcționării instalațiilor de alimentare la parametrii minimi specificați de standardele de distribuție. Prin urmare, acesta are competența de a soluționa reclamațiile legate de continuitatea furnizării energiei electrice și de calitatea tehnică a acesteia.

Operatorul este, de asemenea, responsabil pentru calitatea măsurării energiei electrice, citirea contoarelor și exactitatea cantităților înregistrate, pe baza cărora furnizorul emite facturile de furnizare finale. Reclamațiile sau sesizările referitoare la continuitatea furnizării, calitatea tehnică a energiei sau calitatea serviciului de distribuție nu pot fi soluționate direct de către furnizor. Astfel, reclamațiile clienților privind aceste aspecte vor fi redirecționate către operatorul de distribuție. Din cauza acestei proceduri, timpul de răspuns pentru reclamațiile adresate furnizorului va include și timpul maxim de răspuns prevăzut pentru standardele de distribuție asociate acestor servicii.

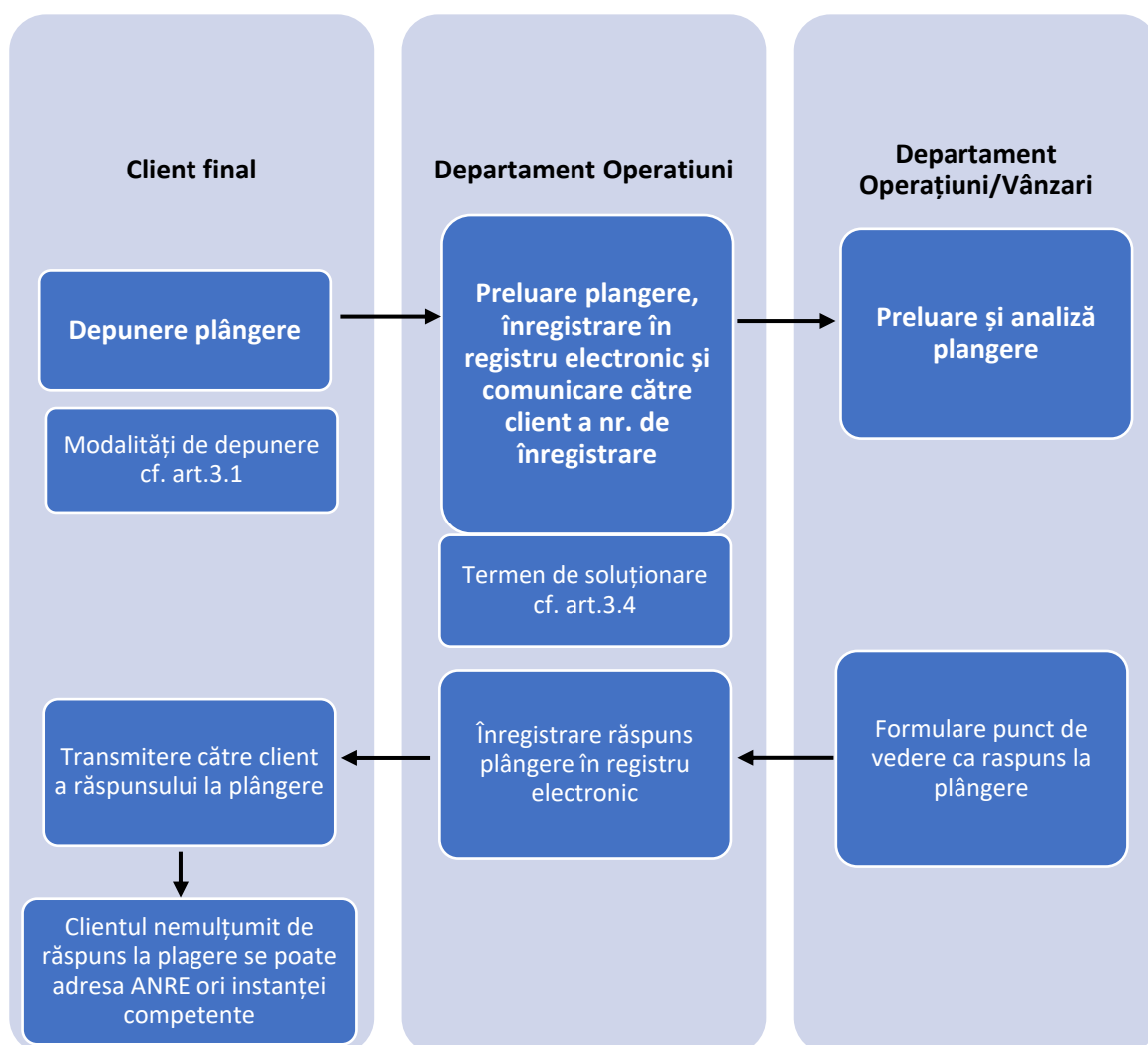
3.7 Raportari si arhivare

Semestrial, conducerea se va evalua activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali și se vor stabili măsurile corective necesare. Verbund Wind Power Romania S.R.L, prin departamentul responsabil (Departament Operațiuni), va publica pe pagina sa de internet și va trimite către autoritatea de reglementare (ANRE) rapoartele referitoare la soluționarea plângerilor, care vor include cel puțin următoarele informații:

- numărul total de plângeri primite, detaliat pe metodele de preluare și tipologia clientului final;
- numărul total de plângeri, împărțit pe categorii de plângeri;
- un rezumat al modului de soluționare a acestora și măsurile corective aplicate.

Perioada de referință pentru rapoartele menționate mai sus este semestrială și anuală. Aceste rapoarte vor fi publicate și trimise autorității de reglementare (ANRE) în termen de cel mult o lună de la finalizarea perioadei de referință. Totodată, compania va păstra o evidență a plângerilor primite de la clienții finali, în conformitate cu reglementările legale în vigoare privind arhivarea, înregistrarea și soluționarea acestora.

4. Schema proces soluționare plângere



5. Anexe

- Formular de înregistrare a plângerii – Anexa 1

Anexa 1 la Procedura privind înregistrarea, gestionarea și soluționarea reclamațiilor

Formular de înregistrare a plângerii

Nr. _____ din data _____

A. Date de identificare		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică
1.	Nume	
2.	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondență	
4.	Localitate	
5.	Cod poștal	
6.	Tel./Fax	
7.	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 legătura cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
	1.	<input type="checkbox"/> Clauze contractuale furnizare energie electrică
	2.	<input type="checkbox"/> Modalitate de facturare energie electrică
	3.	<input type="checkbox"/> Consumul și valoarea facturii de energie electrică
	4.	<input type="checkbox"/> Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
	5.	<input type="checkbox"/> Ofertarea de prețuri și tarife
	6.	<input type="checkbox"/> Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	7.	<input type="checkbox"/> Calitatea energiei electrice furnizate
	8.	<input type="checkbox"/> Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	<input type="checkbox"/> Schimbarea furnizorului
	10.	<input type="checkbox"/> Informarea clienților finali
	11.	<input type="checkbox"/> Standarde de performanță furnizare energie electrică
	12.	Altele:
		Informații suplimentare:
		Alte tipuri de probleme:

Detalii cu privire la plângere
III. Cerințe client final

Solicitare:	<input type="checkbox"/> Eșalonare la plata facturilor de energie electrica <input type="checkbox"/> Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică <input type="checkbox"/> Verificare contor energie electrica 4 Altele:	
	<input type="checkbox"/> Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale <input type="checkbox"/> Penalități conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale <input type="checkbox"/> Verificare contor gaze naturale Altele:	
	Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii:	1 1. _____ 3 2. _____ 3 3. _____ 3	
Data: _____	Semnătura 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 masuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legal[
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabila:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura: