

PROCEDURA INTERNĂ A FURNIZORULUI ENERGY DISTRIBUTION SERVICES S.R.L. PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR FORMULATE DE CLIENȚII FINALI

– Aprobată la 15.06.2015 –
– Valabilă începând cu 18.06.2015 –

În temeiul Ordinului ANRE nr. 16/2015 privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, administratorul ENERGY DISTRIBUTION SERVICES S.R.L. (denumită în continuare „furnizorul”) aprobă prezenta procedură.

1. Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.
2. 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 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.
3. Obiectul plângerilor poate fi reprezentat de:
 - contractarea energiei;
 - facturarea contravalorii energiei furnizate;
 - ofertarea de prețuri și tarife;
 - continuitatea în alimentarea cu energie;
 - asigurarea calității energiei furnizate;
 - funcționarea grupurilor de măsurare;
 - schimbarea furnizorului;
 - informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
 - modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;
 - orice alte aspecte privind activitatea furnizorului de energie.

4. Furnizorul instituie prin prezenta procedură un 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.
5. Preluarea plângerilor formulate de clienți se face printr-una sau mai multe dintre următoarele modalități:
 - a) prin punctele unice de contact, prin depunere în scris la registratură;
 - b) prin TEL VERDE la numărul 0800 460 000;
 - c) prin email la adresa office@energydistribution.ro;
 - d) prin completarea formularului online disponibil la adresa www.energydistribution.ro;
 - e) prin fax la numerele înscrise în contractul de furnizare și/sau în factură;
 - f) prin poștă la adresa ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL, București, sector 1, str. Cristofor Columb nr. 8.
6. În vederea redactării și preluării plângerilor, clienții sunt informați prin prezenta asupra următoarelor aspecte:
 - a) Denumirea furnizorului: Societatea ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL
 - b) Adresa furnizorului: București, sector 1, str. Cristofor Columb nr. 8
 - c) Programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor: 08:00-16:00 de luni până vineri.
 - d) Persoana care efectuează audiențele: MIREA SORINA LIANA, administrator al societății. Programul audiențelor este în fiecare luni între orele 10:00 și 12:00. Programarea pentru audiență se face prin cerere scrisă sau telefonică cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte.
 - e) Categoriile de plângeri cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv de soluționare, sunt menționate în Anexa 1 la prezenta procedură
 - f) Clientul final are dreptul de a sesiza ANRE (date de contact: Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, cod poștal: 020995, telefon: 021.327.81.74, 021.327.81.00 fax: 021.312.43.65 e-mail: anre@anre.ro website: www.anre.ro) cu privire la împrejurările care fac obiectul plângerii
 - g) Clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor.
 - h) Clientul final are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente, fără ca acest drept să fie condiționat de formularea unei plângeri prealabile în fața furnizorului sau a ANRE.
7. Înregistrarea plângerii de către furnizor se efectuează cel târziu a două zi lucrătoare după transmiterea Formularului de înregistrare a plângerii de către client (denumit în continuare „formularul”). Tot atunci i se comunică clientului numărul și data de înregistrare a plângerii sale.

8. Ca regulă generală, plângerile se formulează prin completarea secțiunilor A și B din formular. Cu toate acestea, orice sesizare, reclamație, solicitare de clarificare sau document, indiferent de denumirea sa și de forma în care este prezentat, poate fi calificat de furnizor ca plângere în sensul prezentei proceduri dacă încorporează nemulțumiri exprimate de clientul final și dacă prin acesta se solicită luarea anumitor măsuri.
9. Furnizorul va asista clientul în completarea corectă a formularului (secțiunile A și B), dacă este nevoie.
10. Înregistrarea formularului sau plângerii redactate în orice altă formă va fi menționată de îndată de către furnizor în Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali (denumit în continuare „RUE”).
11. Analiza plângerilor se realizează de către furnizor în termenii legale. Analiza plângerilor revine compartimentului corespunzător din cadrul furnizorului în funcție de obiectul acesteia. Furnizorul are dreptul să recalifice obiectul plângerii indicat inițial de client.
12. Furnizorul 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".
13. Furnizorul poate soluționa plângerea într-una dintre următoarele modalități:
 - a. o poate respinge ca inadmisibilă în cazul în care modalitatea de formulare a acesteia, coroborată cu informațiile suplimentare oferite de clientul final din proprie inițiativă sau la inițiativa furnizorului, nu permit stabilirea obiectului cererii;
 - b. o poate respinge ca neîntemeiată în cazul în care aceasta îndeplinește toate celelalte condiții însă ca urmare a analizei rezultă că motivele care au stat la baza plângerii nu sunt reale ori nu s-a produs nicio încălcare a prevederilor aplicabile;
 - c. o poate respinge ca nesoluționabilă în cazul în care analiza plângerii nu este posibilă ca urmare a unor cauze obiective;
 - d. o poate admite în tot sau în parte, caz în care va lua măsurile necesare pentru repunerea clientului în drepturile sale, inclusiv prin rambursarea/compensarea sumelor eventual încasate în plus.
14. În toate cazurile, furnizorul completează de îndată, în RUE, concluziile analizei și măsurile concrete dispuse în raport de fiecare plângere.
15. Semestrial, managementul furnizorului analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.
16. 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, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri, respectiv, pentru fiecare categorie, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite.

17. Pentru fiecare categorie de plângeri se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile.
18. Perioada analizată în rapoartele menționate 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.

ANEXA 1 – CATEGORII DE PLÂNGERI ȘI TERMENELE LEGALE DE DEPUNERE/SOLUȚIONARE ALE ACESTORA

Plângeri privind furnizarea
de gaze naturale

Plângeri privind furnizarea
de energie electrică

Categorii plângeri	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare (care se poate prelungi cu termenul legal pentru soluționarea cererii de către operatorul de masura/distributie)
Contractarea energiei	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	30 zile calendaristice de la data emiterii	5 zile lucrătoare de la data primirii În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM.
Ofertarea de prețuri și tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii. Termen prevăzut în sarcina operatorului de distribuție.	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii. Termen prevăzut în sarcina operatorului de distribuție.

Asigurarea calității energiei furnizate	60 de zile calendaristice	15 zile calendaristice de la data primirii. Termen prevăzut în sarcina operatorului de	n/a	20 zile lucrătoare de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice pentru constatare și 5/10 zile lucrătoare pentru remediere; termene prevăzute în sarcina operatorului de distribuție.
Schimbarea furnizorului	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	n/a	20 zile calendaristice de la data primirii	30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor	15 zile lucrătoare de la data primirii