

PROCEDURĂ - CADRU PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENȚILOR FINALI DE FURNIZORII DE ENERGIE ELECTRICĂ ȘI GAZE NATURALE

Capitolul I Scopul și domeniul de aplicare

Art. 1.– (1) Procedura - cadru privind soluționarea plângerilor clienților finali de furnizorii de energie electrică și gaze naturale are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

(2) Procedura - cadru privind soluționarea plângerilor clienților finali de furnizorii de energie electrică și gaze naturale, denumită în continuare *Procedura - cadru*, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

Art. 2.– *Procedura - cadru* se aplică de furnizorii de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, pentru următoarele activități:

- a) contractarea energiei electrice și gazelor naturale;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) acordarea dreptului de schimbare a furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;
- j) rezolvarea altor plângeri ale clienților finali.

Capitolul II Etapele procesului

Secțiunea 1 - Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 3.– 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.

Art. 4.– Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor *Procedurii - cadru* 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.

Art. 5.– Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

Secțiunea a 2-a - Preluarea plângerilor de la clienții finali

Art. 6. Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor;
- b) prin intermediul unui centru de telefonie;
- c) prin intermediul unei adrese de e-mail;
- d) prin intermediul formularului on-line;
- d) prin fax;
- e) prin poștă.

Art. 7.– În vederea preluării plângerilor, furnizorul este obligat să facă publice pe pagina proprie de internet și la toate punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor, următoarele:

- a) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat 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, prezentate la art. 2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
 - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
 - termenului legal de soluționare;
- g) posibilitatea clientului final de a apela la ANRE (se precizează datele de contact ale ANRE), situație în care, pentru soluționare, devin aplicabile prevederile Ordinului președintelui ANRE 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, publicat în Monitorul Oficial al României nr. 546 din 29 august 2013;
- h) posibilitatea clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- i) posibilitatea clientului final de a se adresa instanței competente, cu indicarea acesteia.

Art. 8.– Informațiile de la art. 7 a), b), c), f) ÷ i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.

Secțiunea a 3-a - Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 9.– Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția clienților finali, la sediul punctelor unice de contact/relații cu clienții, respectiv pe pagina proprie de internet, **“Formularul de înregistrare a plângerii”**, conform modelului din anexa nr. 1 la prezenta *Procedură - cadru*, pe suport de hârtie și în format electronic.

Art. 10.– În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorii vor proceda la consilierea clientului final.

Art. 11.– Clientul final completează formularul menționat la art. 9 cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1 ÷ A6, precum și cu informații referitoare la serviciul reclamat și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

Art. 12.– Formularul menționat la art. 9 completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în **„Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”**, conform modelului din anexa nr. 2 la prezenta *Procedură - cadru*.

Art. 13.– 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.

Art. 14.– Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite notarial de aceștia.

Secțiunea a 4-a - Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 15.– Analizarea plângerilor se va efectua având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

Art. 16.– Analizarea plângerilor se va face cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal al clienților finali de energie.

Art. 17.– În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective în registrul de evidență, la rubrica “Concluzii” se va înscrie “Plângere nesoluționabilă”, cu precizarea cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

Secțiunea a 5-a - Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Art. 18.– Furnizorul informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând secțiunea C din “Formularul de înregistrare a plângerii” și totodată, completează “Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”.

Art. 19.– În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul are în vedere următoarele posibilități pentru finalizarea acțiunii:

a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), furnizorul 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, furnizorul întocmește răspuns clientului final în acest sens;

Art. 20.– În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate face demersurile prevăzute la art. 7 lit. g).

Art. 21.– Semnarea răspunsului menționat la art. 18 se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii.

Art. 22.– 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.

Secțiunea a 6-a - Arhivarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 23.– 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.

Capitolul III

Dispoziții finale

Art. 24.– (1) Semestrial, managementul furnizorilor de energie electrică și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

(2) 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 prevăzute la art. 6, respectiv după proveniența acestora (consumator casnic, consumator non-casnic), total și defalcat pe categoriile stabilite la art. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită la art. 2, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3 ÷ 5.

(3) Pentru fiecare categorie stabilită la art. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare.

(4) Perioada analizată în rapoartele menționate la alin. (2) este de un semestru și respectiv un an calendaristic și publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de 1 lună de la încheierea perioadei analizate.

Art. 25.– (1) 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.

(2) Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

Art. 26. Anexele nr. 1 ÷ 5 fac parte integrantă din prezenta procedură - cadru.

Anexa nr. 1
la Procedura - cadru

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr./Data

A: DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.	Adresa:	Adresa:	
3.	Localitate:	Localitate:	
4.	Cod poștal:	Cod poștal:	
5.	Tel/fax	Tel/fax	
6.	E-mail	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 legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul si 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:	

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora**

Perioada: _____

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Consumatori casnici	Consumatori non-casnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții 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 poștă			
TOTAL				

Anexa nr. 4
la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: _____

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL					

Anexa nr. 5
la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: _____

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

Aprobat

Director General

