

PROCEDURA

de soluționare a Reclamațiilor Clientilor Finali

Prezenta procedură se aplică NOVA Power&Gas SRL.; în calitate de posesor al licenței de furnizare energie electrică nr.832/2008 și licenței de distribuție energie electrică nr.1678/2014

Prin prezenta se stabilesc tipurile de reclamații care se soluționează potrivit prezentei:

- a) Reclamații privind serviciul de furnizare energie electrică:
 - Reclamații privind facturarea;
 - Reclamații privind întreruperile în alimentarea cu energie electrică
- b) Reclamații privind serviciul de distribuție:
 - Reclamații privind pauzele de tensiune;
 - Reclamații privind întreruperile programate;
 - Reclamații privind calitatea energiei electrice livrate la punctul de delimitare a instalațiilor clientului de cele ale distribuitorului (operatorul de rețea);
 - Reclamații privind grupurile de măsură.

Nu intră sub incidența prevederilor prezentei proceduri reclamațiile asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul energiei electrice.

Etapele procedurii și modalități de rezolvare:

Etapa I. Depunerea reclamațiilor de către solicitant. (Reclamațiile pot fi scrise depuse la registratura NOVA Power&Gas SRL.; electronice sub formă de mail pe adresa de mail office@novapg.ro sau telefonic la nr. 0264-45040, al secretariatului, (de luni până vineri între orele 8,30 – 17,00), fiind consemnate în REGISTRUL UNIC DE RECLAMATII al titularului de Licențe. Responsabil de gestiunea REGISTRULUI UNIC DE RECLAMATII este d-nul Florin Rus.

Etapa II. Analiza cererii și a documentelor depuse:

Titularul de licență analizează reclamația și documentele aferente dacă acestea există:

- a) Dacă față de reclamația prezentată sunt necesare documente justificative acestea se solicită clientului în scris sau sub formă electronică (e-mail) în 5 zile de la primirea reclamației;

- b) Durata analizei este corelată cu termenul din Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare respectiv standardul de performanță al serviciului de distribuție;
- c) În cazul în care solicitantul nu depune complectările solicitate de titularul licenței (în termen de 5 zile) acesta din urmă poate analiza și soluționa reclamația în baza celei inițiale respectiv a documentelor depuse inițial;
- d) Titularul va formula răspunsul în conformitate cu legislația în vigoare argumentând legal punctul său de vedere.
Răspunsul la reclamație va fi transmis în scris sau pe e-mail solicitantului.
- e) În cazul unei reclamații intemeiate titularul licenței va remedia cât mai curând posibil greșala sa astfel încât solicitantul să nu fie păgubit;
- f) În cazul în care solicitantul își menține punctul de vedere și după prezentarea răspunsului titularului de licență acesta din urmă va organiza o întâlnire de mediere. (în 10 zile de la comunicarea solicitantului cu privire la dezacordul referitor la răspunsul primit);
- g) Cu ocazia întâlnirii de mediere se va redacta MINUTA cu privire la reclamație și poziția titularului de licență asupra reclamației și soluția l-a care s-a ajuns ca urmare a întâlnirii;
- h) În cazul în care nu se ajunge la o soluție se redactează o adresă către ANRE cu privire la pozițiile părților solicitându-se un punct de vedere **cu mențiunea că părțile vor respecta punctul de vedere al reglementatorului.**

Etapa III. Stîn gerea reclamației

- a) În cazul în care în 30 de zile de la formularea răspunsului titularului de licență adresat reclamantului acesta nu își exprimă nici un punct de vedere sau acceptă în scris, telefonic, sau electronic răspunsul titularului de licență reclamația se consideră soluționată;
- b) În cazul în care reclamația a fost transmisă la ANRE pentru un punct de vedere aceasta se consideră soluționată după sosirea răspunsului ANRE;
- c) În cazul în care ANRE nu formulează nici un răspuns la solicitare fiecare parte se consideră îndreptățită să procedeze în consecință.

Dis ozi ii finale

În cazul în care reclamația nu s-a soluționat fiecare parte poate acționa așa cum crede de cuviință fie prin acțiune în instanță fie prin reziliere denunțare a contractului la care s-a făcut reclamația

Aprobat

Director general.

