



PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

1. Scopul Procedurii

Procedura descrie condițiile și modul de soluționare a plangerilor clienților finali consumatori de energie electrică, conform Ordinului Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) nr. 16 din martie 2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plangerilor clienților finali.

Intra sub incidența prezentei procedurii orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definite ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată companiei noastre ca furnizor de energie electrică, referitor la activitățile prestate, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor prezentei procedurii 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.

2. Domeniul de aplicare al procedurii

Plangerile clienților finali pot fi în legătură cu următoarele aspecte, fără a se limita la acestea:

- 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 plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare

3. Preluarea plangerilor

Preluarea plangerilor de la clienții finali se face prin următoarele modalități:

- În scris la sediul Energy Trade Activ SA, Str. Preciziei nr.24, Corp Administrativ C1, et.1, cam 7, Sector 6, București, România, care are rolul de punct unic de contact;

plangerile vor fi depuse la Departamentul Relatii cu Clientii, de luni pana vineri in intervalul orar 09:30-16:00

- Telefonic la numarul 021.539.08.20
- Prin fax la numarul 0374.097.569
- Prin e-mail la adresa office@energytradeactiv.ro
- Prin trimiterea plangerii prin posta/curier la adresa Str. Preciziei nr.24, Corp Administrativ C1, et.1, cam 7, Sector 6, Bucuresti, Romania
- Prin utilizarea formularului online din sectiunea Avarii de pe www.energytradeactiv.ro

4. Audiente

Programarea in audienta se poate face prin toate modalitatile enumerate la punctul 3. Solicitarea trebuie inregistrata cu minim 7 zile inainte de data audientei.

Audienta se va tine la Departamentul relatii cu clientii din Str. Preciziei nr.24, Corp Administrativ C1, et.1, cam 7, Sector 6, Bucuresti, Romania, conform programului prezentat mai jos:

Program Audiente		
Nume si prenume	Functia	Program Audiente (zi si interval orar)
Viorel Munteanu	Sef Serviciu Front-Office	Marti de la 10:00 la 12:00
Viorel Munteanu	Sef Serviciu Front-Office	Joi de la 13:00 la 15:00

5. Etape

5.1 La departamentul Relatii cu Clientii, pe support de hartie si in format electronic, precum si pe pagina de internet www.energytradeactiv.ro se regaseste “formularul de inregistrare a plangerii”, sectiunile A si B conform modelului anexat la prezenta procedura. Persoana din cadrul Departamentului Relatii cu Clientii asigura consilierea clientului final in vederea completarii corecte a formularului. Clientul final completeaza formularul cu datele de identificare, respective cel putin datele mentionate la sectiunea A, precum si cu informatii referitoare la obiectul plangerii si documente probatorii ca anexe, daca este cazul.

Clientii pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

5.2 Formularul de inregistrare a plangerii se va inscrie in “Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”, intocmit conform Anexa 2 din Ordinul ANRE nr.16/2015

Departamentul Relatii cu Clientii va transmite clientului final numarul si data de inregistrare a plangerii nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat.

5.3 Plangerile vor fi aduse imediat la cunostinta directorului general care va dispune masuri pentru analiza acestora pe baza documentelor probatorii puse la dispozitie de clientul final, cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor finali

5.4 In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", la rubrica "Concluzii" se va inscrie "plangere nesolutionabila", cu precizarea in sectiunea C din "Formularul de inregistrare a plangerii" a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului final.

5.5 Energy Trade Activ SA va informa in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din "Formularul de inregistrare a plangerii" si "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", si va dispune, in functie de rezultatul evaluarii, urmatoarele masuri:

- In situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizei plangerii si se obliga sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusive prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- In cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscise in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", cu metionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

5.6 Termenele legale de depunere si de solutionare a plangerilor:

Categorie	Termen de depunere	Termen de solutionare
Contractare energie	30 de zile calendaristice de la constatare	10 zile lucratoare de la depunere
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 de zile calendaristice de la constatare	5 zile lucratoare de la depunere
Ofertarea de preturi si tarife	30 de zile calendaristice de la constatare	10 zile lucratoare de la depunere
Continuitatea in alimentare cu energie	30 de zile calendaristice de la constatare	5 zile lucratoare de la depunere
Asigurarea calitatii energiei furnizate	30 de zile calendaristice de la constatare	10 zile lucratoare de la depunere
Functionarea grupurilor de masura	30 de zile calendaristice de la constatare	5 zile lucratoare de la depunere

Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	30 de zile calendaristice de la constatare	10 zile lucratoare de la depunere
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	30 de zile calendaristice de la constatare	10 zile lucratoare de la depunere
Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	30 de zile calendaristice de la constatare	10 zile lucratoare de la depunere

5.7 In situatia in care clientul final nu accepta solutia propusa de Energy Trade Activ SA sau nu primeste raspuns in termenul legal poate apela la ANRE, Str. Constantin Nacu nr.3, Bucuresti, sector 2, Cod postal 020995, telefon 021.327.81374, fax 021.312.43.65, e-mail anre@anre.ro.

In orice situatie clientul final are dreptul de a apela la orice alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor si de a se adresa instantei judecatoresti competente.

6. Documente de referinta

-Ordinul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE) nr.16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.

- Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr.33/2007 privind organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 160.2012

-Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012

7. Anexe si Formulare

Anexa 1- Formular de inregistrare a plangerii