# Procedura operațională privind soluționarea plângerilor de la clienții finali alimentați cu energie electrică

DLRAU192 – RL – RO

## Cuprins

**1. Domeniu de valabilitate ..... 1**
**2. Scop ..... 1**
**3. Domeniu de aplicare ..... 2**
**4. Responsabilități ..... 2**
**4.1. Regimul juridic / Documente de referință: ..... 2**
**4.2. Administratorii : ..... 2**
**4.3. Departament furnizare energie electrica: ..... 2**
**5. Mod de lucru ..... 3**
**5.1. Preluarea plângerilor clienților finali. ..... 3**
**5.2. Înregistrarea plângerilor clienților finali ..... 3**
**5.3. Analizarea plângerilor clienților finali ..... 3**
**5.4. Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia ..... 3**
**6. Dispoziții finale ..... 3**
**7. Măsuri de securitate și sănătate în muncă: ..... 3**
**8. Modificări ..... 4**

## 1. Domeniu de valabilitate

| Țara | Localizare | |
|---|---|---|
| Romania | RAU; RAU TEC | |
| Nivel proces 1 | Nivel proces 2 | Competență |
| Management energetic | | |

## 2. Scop

Procedura interna privind obligația furnizorului EGGER ROMANIA S.R.L. de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent de soluționare a eventualelor plângeri.

Procedura interna privind obligația furnizorului EGGER ROMANIA S.R.L. de soluționare a plângerilor clienților finali, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

Sub incidența prezentei proceduri intră 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. Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, fără a se limita la acestea, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

a) contractarea energiei;

b) facturarea contravalorii energiei furnizate;

c) ofertarea de prețuri și tarife;

d) continuitatea în alimentarea cu energie;

e) asigurarea calității energiei furnizate;

f) funcționarea aparatelor de măsurare;

g) schimbarea furnizorului;

h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;

i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

Prezenta procedură se aplică în cadrul EGGER Romania S.R.L. de către Departamentul responsabil cu furnizarea energiei electrice.

# 4. Responsabilități

## 4.1. Regimul juridic / Documente de referință:

| | |
|---|---|
| - Licența ANRE 1468/2013 | - Licența pentru activitatea de furnizare a energiei electrice EGGER România |
| - Ord. ANRE nr. 64/2014 | Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali |
| - Ord. ANRE nr.16/2015 | pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali |
| - Ord. ANRE nr 118/ 2015 | Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice |
| - Ord. ANRE 37/2007 | Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale |

## 4.2. Administratorii :

▪Asigura punerea in aplicare si respectarea prezentei proceduri;

▪Asigura resursele necesare pentru desfășurarea activității de furnizare a energiei electrice;

## 4.3. Departament furnizare energie electrica:

▪Derulează activitățile specifice departamentului de furnizare de energie electrica;

▪Desfășoară activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin sistemul propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la eventualele 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. Mod de lucru

## 5.1. Preluarea plângerilor clienților finali.

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

a. plângerile scrise se depun direct sau prin posta la secretariatul EGGER Romania S.R.L. care are rolul si de punct unic de contact, sau prin fax la nr. 0372 468 000;
b. plângerile telefonice se fac la telefonul nr 0372 438 818; 0372 438 368;
c. prin intermediul adresei de e-mail : ro.energie@egger.com ;
d. prin intermediul formularului on-line

## 5.2. Înregistrarea plângerilor clienților finali

La secretariatul EGGER Romania S.R.L., respectiv pe pagina de internet a EGGER Romania S.R.L. se găsesc, la dispoziția clienților finali, *"Formularul de înregistrare a plângerii"* - secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, din Procedura – cadru stabilita prin Ordinul nr. 16/18.03.2015 al președintelui ANRE.

## 5.3. Analizarea plângerilor clienților finali

Pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali, compartimentele de specialitate din cadrul EGGER Romania S.R.L. analizează toate plângerile primite.

## 5.4. Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Concluziile analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal sunt completate in secțiunea C din *"Formularul de înregistrare a plângerii"* din *"Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*" si sunt transmise de furnizor, în scris clientului final.

În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

a. în situația în care plângerea clientului este întemeiată, EGGER Romania S.R.L in calitate de furnizor face, conform prevederilor legale, toate demersurile necesare pentru ca să repună clientul final în drepturi;
b. în cazul în care plângerea clintului este neîntemeiată, sau nesoluționabilă, întocmește răspuns în acest sens.

# 6. Dispoziții finale

Semestrial, managementul EGGER Romania S.R.L analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

Rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor se întocmesc in conformitate cu prevederile ***Ordinului Președintelui ANRE nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali,*** se publică pe pagina de internet a EGGER Romania S.R.L și se transmit ANRE.

# 7. Măsuri de securitate și sănătate în muncă:

**NU ESTE CAZUL.**

# 8. Modificări

Eventualele modificări necesare prezentei proceduri, vor fi efectuate de către Managerul Energetic. De înregistrarea documentației este responsabil Managerul de calitate.