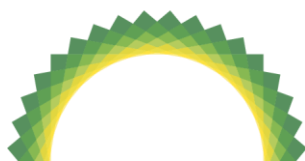


PROCEDURA INTERNA

SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

ELABORAT:		AVIZAT:	
Nicoleta Diaconu		Catalin-Alexandru Craciun	
Marcela Ionita			



CAPITOLUL I Scopul și domeniul de aplicare

Art. 1.

(1) Procedura privind obligația furnizorului de energie electrica Electric Planners de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor, în conformitate cu prevederile Ordinului Presedintelui ANRE nr. 16/2015.

(2) Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice.

(3) 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 furnizorului de energie electrica Electric Planners, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Art. 2.

(1) Procedura se aplică de către furnizorului de energie electrica Electric Planners, 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 grupurilor 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.

(2) Prevederile alin. (1) nu sunt limitative.

CAPITOLUL II Etapele procesului

SECȚIUNEA 1

Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 3.

Furnizorul de energie electrica Electric Planners are 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 este limba română, iar documentele redactate într-o limba străină vor fi însoțite de traducere legalizată, altfel acestea nu vor fi luate în considerare.

Art. 5.

(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. 6.

(1) Furnizorul de energie electrică Electric Planners are obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

(2) Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorul de energie electrică Electric Planners are obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

SECȚIUNEA a 2-a**Preluarea plângerilor de la clienții finali****Art. 7.**

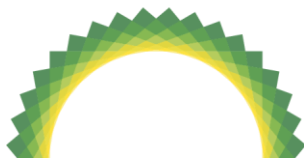
Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) Prin poștă, sau depuse direct la registratură la sediul Electric Planners SRL: din Bucuresti, str. Praga, nr.3, subsol 1, biroul nr.4, sector 1
- b) telefonic la nr. 021/303.56.36;
- c) prin intermediul adresei de e-mail: office@electricplanners.ro;
- d) prin intermediul formularului on-line, www.electricplanners.ro;
- d) prin fax la numărul: 021/303.56.09;

Art. 8.

Electric Planners pune la dispoziția clienților finali atât pe pagina proprie de internet www.electricplanners.ro cât și la sediul Electric Planners, următoarele:

- a) denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor : Electric Planners SRL, Departamentul de furnizare energie electrică, Serviciul de Relații cu Clienții, Bucuresti, str. Praga, nr.3, subsol1, biroul nr.4, sector 1, program de lucru; luni-vineri, orele 09-17 (cu excepția sărbătorilor legale, a zilelor libere și a celor nelucrătoare;
- b) număr de telefon 021/303.54.36 /fax 021/303.54.09, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor: office@electricplanners.ro ;
- c) programul audiențelor: Dl.Catalin-Alexandru CRACIUN, administrator, în fiecare zi de marți lucrătoare între orele 10-12, la sediul Electric Planners SRL, Bucuresti, str. Praga, nr.3, subsol1, biroul nr.4, sector 1 ;
- d) Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;



e) procedura internă a furnizorului de energie electrica Electric Planners privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată procedură- cadru elaborata de ANRE;
f) Clientul final va fi informat prin intermediul facturii sau a documentelor anexate acesteia despre:

-compartimentul responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: Electric Planners SRL, Departamentul de furnizare energie electrica, Serviciul de Relatii cu Clientii, Bucuresti, str. Praga, nr.3, subsol1, biroul nr.4, sector 1, program de lucru; luni-vineri, orele 09-17 (cu exceptia sarbatorilor legale, a zilelor libere si a celor nelucratoare;

-nr. de telefon si fax dedicat preluarii plangerilor: telefon 021/303.54.36 /fax 021/303.54.09, adresa de e-mail office@electricplanners.ro;

-programul audientelor: DI.Catalin-Alexandru CRACIUN, administrator, in fiecare zi de marti lucratoare intre orele 10-12, la sediul Electric Planners SRL, Bucuresti, str. Praga, nr.3, subsol1, biroul nr. 4, sector 1;

-categoriile de plangeri cu termenul de depunere si de solutionare;

-dreptul clientului final de a se adresa ANRE: Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, București, sector 2, str. Constantin Nacu nr.3, telefon: 021/3278174, 021/3278100, fax: 021/3124365, email: anre@anre.ro;

-dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;

-dreptul clientului final de a se adresa adresa instantei judecatoresti competente.

SECȚIUNEA a 3-a

Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 9.

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorul de energie electrica Electric Planners pune la dispoziția clienților finali, la sediul societatii, si pe pagina de internet www.electricplanners.ro a "Formularului de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie și în format electronic.

Art. 10.

În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorul de energie electrica Electric Planners va proceda la consilierea clientului final.

Art. 11.

Persoana responsabila cu preluarea si inregistrarea plangerilor va verifica daca "Formularul de înregistrare a plângerii" - este completat corect cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul si înregistreaza plangerea în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2.

Art. 12.

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. 13.

Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

SECȚIUNEA a 4-a
Analizarea plângerilor primite de la clienții finali**Art. 14.**

Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

Art. 15.

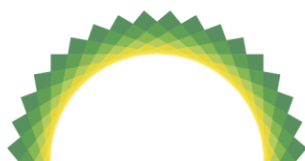
Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.

Art. 16.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

SECȚIUNEA a 5-a
Termene de soluționare a solicitărilor, sesizărilor, reclamațiilor, plângerilor adresate furnizorului**Art.17.**

Nr.crt.	CATEGORIE PLANGERE	Termen de depunere	Termen maxim de raspuns
1	Contractarea energiei:	Nu este cazul	15 zile lucratoare
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile de la emiterea facturii	5 zile calendaristice
3	Ofertarea de preturi si tarife	Nu este cazul	15 zile lucratoare
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	Nu este cazul	1 zi lucratoare de la primirea raspunsului de la operatorul de distributie
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu este cazul	1 zi lucratoare de la primirea raspunsului de la operatorul de distributie
6	Functionarea grupurilor de masura	Nu este cazul	1 zi lucratoare de la primirea raspunsului de la operatorul de distributie
7	Schimbarea furnizorului	21 de zile inainte de data denuntarii contractului	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	15 zile lucratoare
9	Alte plangeri	Nu este cazul	15 zile lucratoare 30 zile daca problema este mai complexa



Art.18

În situația în care clientul final se consideră nemulțumit de modul de soluționare a plângerii sale sau de răspunsul primit, se poate adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, sau instanței judecătorești competente.

Datele de contact ale Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei sunt următoarele:

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
București, sector 2, str. Constantin Nacu nr.3, telefon: 0213278174, 0213278100,
fax: 0213124365, email: anre@anre.ro.

SECȚIUNEA a 6-a **Soluționarea și informarea clienților finali privind** **modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia**

Art. 19.

Furnizorul de energie electrica Electric Planners va informa 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".

Art. 20.

În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul de energie electrica Electric Planners va întreprinde următoarele acțiuni:

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

c) Semnarea răspunsului la plangerile consumatorilor se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului de energie electrica Electric Planners în vederea soluționării plângerii.

Art. 21.

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.

CAPITOLUL III Dispoziții finale

Art. 22.

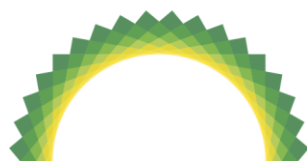
(1) Semestrial, furnizorul de energie electrica Electric Planners analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

(2) Electric Planners publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte semestriale si anuale, 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. Termenul de transmitere la ANRE este de o luna de la incheierea perioadei analizate.

(3) Pentru fiecare categorie de plangeri se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4.

Art. 23.

Anexele nr. 1-5 fac parte integrantă din prezenta procedură.

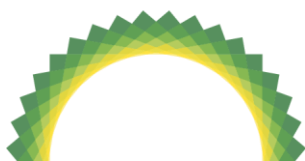


FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. /Data

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică
1.	Nume:	Nume: ELECTRIC PLANNERS SRL
2.a	Cod client final:	
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum:	
3.	Adresa de corespondență:	Adresa: STR. PRAGA, NR.3, SUBSOL 1, BIROUL 4, SECTOR 1
4.	Localitate:	Localitate:, BUCURESTI
5.	Cod poștal:	Cod poștal:
6.	Tel./Fax	Tel./Fax 021.303.54.36/ 021.303.54.09
7.	E-mail	E-mail: office@electricplanners.ro
	Reprezentant legal:	Alte detalii:
B. PLANGERE 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 și 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
		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.	
	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:		
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:	
Responsabil furnizor:		
Data:	Semnătura:	



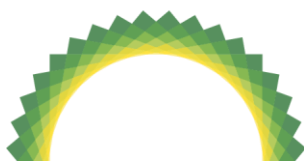
*ANEXA Nr. 2**la procedura-cadru***Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali**

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediul/Tel./ E-mail/ Formular on-line/Fax/Poștă	Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii: Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluționabilă	Măsurile stabilite	Nr. și data răspuns	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

*ANEXA Nr. 3**la procedura-cadru***Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact 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, concluzia analizei 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				
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:					
din care: întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					

*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		
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		

