PROCEDURĂ-CADRU

Procedura privind soluţionarea plangerilor

Clienţilor Finali de energie electrica si gaze naturale

I. SCOPUL ŞI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura-cadru se aplică participanţilor la piaţa de energie electrică şi gaze naturale prevăzuţi în Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare, în vederea soluţionării plângerile clienţilor finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analiza şi stabilirea măsurilor corective referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale, inclusiv transmiterea răspunsului în termen legal

II. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către toate entităţile organizatorice din cadrul grupului Tinmar ENERGY SA care desfasoara activitatea de furnizare energie electrica si/gaze naturale în vederea soluţionării plângerilor referitoare la:

- clauze contractuale furnizare energie electrică/ gaze naturale;
- modalitate de facturare energie electrică/ gaze naturale;
- consumul şi valoarea facturii de energie electrică/ gaze naturale;
- plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat;
- ofertarea de preţuri şi tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie electrică/ gaze naturale;
- calitatea energiei furnizate;
- funcţionarea grupurilor de măsurare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clienţilor finali;
- standard de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale;

- altele

III. EXCLUDERI

Nu intra sub incidenta prezentei proceduri:

a) plângerile împotriva operatorului de transport şi de sistem şi a operatorilor de distribuţie referitoare la obligaţiile ce le revin potrivit legii, precum şi divergenţele dintre operatorul de transport şi de sistem şi proprietarul reţelei de transport;

b) neînţelegerile precontractuale în sectorul energiei electrice şi al gazelor naturale;

c) disputele asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul energiei electrice şi termice produse în cogenerare şi din sectorul gazelor naturale;

d) disputele a căror rezolvare nu intră în competenţa autorităţii de reglementare, inclusiv aspecte legate de proprietate;

e) disputele privind accesul la reţelele din sectorul energiei electrice şi divergenţele privind accesul la sistemele din sectorul gazelor naturale;

f) plângerile împotriva titularilor de licenţe în domeniul energiei, ale căror obligaţii sunt cuantificate prin indicatori de calitate, stabiliţi prin standarde de performanţă a activităţii acestora.

g) disputele al căror obiect depăşeşte 36 de luni de la data săvârşirii acţiunilor/faptelor care le-au cauzat;

h) disputele deduse spre soluţionare instanţelor judecătoreşti sau unor entităţi juridice pe cale extrajudiciară.

IV. MODALITĂȚI ADRESARE PLÂNGERI

Preluarea plângerilor de la Clientul Final se realizează prin:

a) depunere prin posta sau direct la adresa sediului social: Bucuresti, Calea Floreasca, nr. 246C, etaj 17, sector 1, Bucuresti

b) Call Center, la numărul 0800 410 065 (apel taxabil) zu +40319797 , orele 8:00-20:00, în zilele lucrătoare, mai puţin sărbătorile legale

c) formularul unic de contact disponibil la https://www.mda-energy.ro/informarea-consumatorilor/plangeri-si-solicitari/

d) intermediul adresei de e-mail afișată pe factura de ee/gn;

e) fax;

V. MOD DE LUCRU

5.1 Plângerile pot fi formulate de către:

- Clientul final titulari de contracte de furnizare ee/gn sau imputerniciţi ai acestora;
- Clientul final potential (potenţiali clienţi care semnalează aspecte legate de contractul de furnizare a ee/gn);

5.2 La înregistrarea în aplicaţia proprie de gestiune cereri/plângeri, orice plângere primește automat un număr de înregistrare (tichet).

Pentru plângerile înregistrate la sediu sau prin Call Center, numărul de înregistrare se comunică Clientului final pe loc.

Pentru plângerile intrate prin canal online, numărul de înregistrare este transmis la Clientului final pe email.

5.3 În funcţie de subiect, plângerea este clasificată într-o categorie şi i se asociază o problematică specific categoriei.

Clasificarea se face automat, dacă plângerea este transmisă prin intermediul formularelor online, conform selecţiilor efectuate de Clientul Final în formular. Pentru plângerile înregistrate prin celelalte canale, clasificarea se face manual de către persoanele de back office desemnate cu alocarea cererilor/plângerilor.

În cazul în care plângerea nu cuprinde date de contact sau datele sunt incorecte, care să permită identificarea Clientului Final în vederea transmiterii răspunsului, aceasta se clasează.

5.4 După clasificare şi alocare către persoana/departamentul responsabil, pentru soluţionare, plângerea parcurge următoarele etape:

- se identifică cerinţele Clientului Final;
- în funcţie de cerinţe, se analizează următoarele:
  - *dacă plângerea se referă la clauze contractuale*, se analizează: data la care s-a încheiat contractul, oferta acceptată de client, prevederile contractuale şi condiţiile de furnizare etc;
  - *dacă plângerea se referă la modalitatea de facturare a ee/gn,* se analizează: cantităţile din convenţia de consum, tipul rutei de citire, indexurile autocitite comunicate de Clientul final şi înregistrate în aplicaţia informatică, tipul facturii emise, cantitatea facturată, perioada de facturare etc;

- *dacă plângerea se referă la consumul şi valoarea facturii de ee/gn*, se analizează conceptele facturate: cantităţile facturate, indexurile autocitite comunicate de Clientul Final şi înregistrate în aplicaţia informatică, tipul facturii emise, consumurile din convenţia de consum, perioada de facturare, încadrarea în tranşa de consum în scopul identificării preţului aplicat energiei, documente depuse pentru aplicarea facilităţilor acordate la plata facturilor, penalităţile calculate etc;
- *dacă plângerea se referă la plăţi neînregistrate/ plăţi alocate eronat*, se analizează modul în care plăţile efectuate de CF au fost procesate pe facturi, documentele justificative de plată puse la dispoziţie de CF, informaţii din extrasele bancare ale furnizorului etc;
- *dacă plângerea se referă la ofertarea de preţuri şi tarife*, se verifică conţinutul ofertei la care se face referire, inclusiv preţul/tariful ofertat (valoare, valabilitate, elemente componente preţ etc.);
- *dacă plângerea are ca obiect continuitatea în alimentarea cu ee/gn*, se solicită la OD un punct de vedere/soluţionarea plângerii, în sensul dispunerii măsurilor pentru reglementarea situaţiei reclamate;
- *dacă plângerea are ca obiect calitatea ee/gn furnizate se solicită la OD un punct de vedere*/ soluţionarea plângerii în sensul dispunerii măsurilor pentru reglementarea situaţiei reclamate;
- *dacă plângerea are ca obiect funcţionarea grupurilor de măsurare, se solicită la OD să verifice* modul de funcţionare a contorului şi să comunice la furnizor rezultatul obţinut, inclusiv eventualele corecţii asupra consumului măsurat anterior, în cazul în care plângerea este întemeiată;
- *dacă plângerea are ca obiect schimbarea furnizorului*, se verifică starea locului de consum în POSF/ se solicită, dacă este cazul, un punct de vedere de la OD zonal/ alt furnizor;
- *dacă plângerea are ca obiect informarea Client final*, se verifică dacă au fost respectate reglementările în vigoare în ceea ce priveşte obligativitatea transmiterii unei informări/ notificări în legătură cu speţa reclamată;

- *dacă plângerea are ca obiect nerespectarea indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a ee/gn* în ceea ce privește termenul de răspuns, se verifică, după caz: data la care a fost înregistrată plângerea, data la care s-a transmis la CF răspunsul la plângere, data la care s-a transmis la OD plângerea CF, data la care s-a transmis la CF răspunsul primit de la OD, valoarea compensației calculate etc.
- *dacă plângerea are ca obiect spețe diferite* de cele enumerate mai sus, se verifică/ analizează, după caz problemele sesizate si cu implicarea persoanelor responsabile se incearca gasirea solutiei cea mai buna pentru toate partile implicate

5.5 După finalizarea analizei/operațiunilor necesare pentru rezolvare, persoana responsabila întocmește răspunsul la plângere și îl transmite Clientului final. Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu subiectul și categoria plângerii. Transmiterea răspunsurilor scrise către Clientul Final se realizează cu respectarea indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a ee/gn.

5.6 În cazul în care, pentru soluționarea aspectelor semnalate de Clientul Final este necesar un punct de vedere de la OD, persoana responsabilă transmite Clientului Final un răspuns intermediar prin care acesta va fi informat că răspunsul final va fi formulat după primirea informațiilor/documentelor solicitate de la OD.

5.7 După întocmirea răspunsului, persoana responsabilă închide plângerea (tichetul) în aplicația informatică specifică.

5.8 Plângerile, inclusiv răspunsurile formulate la acestea și alte documente în legătură cu plângerea respectivă, se păstrează 5 ani de la data înregistrării plângerii.

5.9 În cazul în care plângerea este adresată verbal, la Call Center, agentul identifică Clientul Final în sistemul informatic de gestiune clienți și oferă acestuia, în cadrul discuției telefonice, explicații clarificatoare. În situația în care plângerea depășește nivelul de competență al agentului Call Center sau este necesar să se solicite un punct de vedere de la OD sau de la o altă persoana responsabila, agentul Call Center înregistrează plângerea în aplicația informatică și o alocă, conform regulilor interne, către persoana responsabilă. Dacă plângerea necesită un punct de vedere de la OD, după finalizarea apelului, agentul Call Center transmite plângerea către persoana care coordoneaza relatia cu Operatorul de distributie.

5.10 În situația în care Clientul Final se consideră nemulțumit de modul de soluționare a plângerii sale, 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.

VI. TERMENE SOLUȚIONARE, MONITORIZARE ȘI RAPORTARE

Termenele de soluționare a cererilor și plângerilor sunt stabilite prin Ordinul ANRE nr. 83/2021.

Monitorizarea procesului de soluționare a plângerilor și a termenelor de soluționare a acestora se face zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial și semestrial, cu scopul de a evalua calitatea și performanța activității de furnizare ee/gn. Rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor se întocmesc în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 16/2015 și se transmit ANRE semestrial.