

Procedura privind inregistrarea, gestionarea si solutionarea reclamatilor

Nume si prenume	Functia	Semnatura	Data
Stoian Ramona	Director General		14.11.2024
Rat Radu - Cristian	Director General Adj.		14.11.2024
Soare Renata	Specialist Operatiuni		14.11.2024

Regim de aplicare a procedurii	
Aplicare de la	Revizie document
14.11.2024	R.0 -Elaborare init.

Lista de control a modificarilor				
Editie/ revizuire	Loc modificare	Obiectul modificarii	Data	Semnatura
1.0	NA	Elaborare initiala	14.11.2024	

Cuprins

1. SCOP	3
2. Domeniu de aplicare	4
3. Detaliul activitatilor si responsabilitatilor	4
3.1 Modalitati de transmitere a reclamatiiilor din partea clientilor finali:	4
3.2 Inregistrarea reclamatiiilor si a petitiilor	4
3.3 Preluarea formularelor de plangere	5
3.4 Termene de solutionare a plangerilor	5
3.5 Formularea raspunsului	6
3.6 Relatia client – furnizor – operator de distributie (OD)	6
3.7 Raportari si arhivare	7
4. Schema proces solutionare plangere	8
5. Anexe	8

1. SCOP

Procedura descrie pașii pentru înregistrarea, investigarea, soluționarea și răspunsul la reclamațiile sau sesizările clienților cu privire la serviciul de furnizare a gazelor naturale.

Această procedură internă se aplică oricărei plângeri primite sub forma unei sesizări, reclamații, petiții sau alte forme de exprimare a nemulțumirii adresate companiei de către clienții finali, cu așteptarea explicită sau implicită a unui răspuns sau unei soluții.

Prin "*reclamație*" se înțelege orice petiție conform OUG nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, modificată și completată prin Legea nr. 233/2002. Conform acestei reglementări, o petiție reprezintă cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea adresată în scris sau prin posta electronică de către un cetățean sau o organizație legal constituită autorităților și instituțiilor publice, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome.

Consumatorii de gaze naturale/energie electrică – persoane fizice sau juridice, precum și orice parte interesată în relația cu furnizorul (ex. solicitanți de oferte, contractare etc.) – pot adresa o reclamație referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale/energie electrică sau la comportamentul comercial al furnizorului. În cazul în care, aspectele reclamate țin de serviciul de distribuție, persoana interesată se poate adresa direct operatorului de distribuție.

Această procedură internă pentru înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori este elaborată în conformitate cu Ordinul ANRE nr. 16/2015 *pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*. Prezenta procedură nu se aplică plângerilor referitoare la situații reglementate prin alte proceduri specifice, incluzând, dar fără a se limita la, cereri de acordare a despăgubirilor pentru deteriorarea aparaturii electrocasnice, nerespectarea normelor legale de consum a energiei electrice, precum și soluționarea sau medierea neînțelegerilor survenite în cursul executării contractelor din sectorul energetic.

Orice dispută de natură precontractuală sau care decurge din derularea contractului de furnizare poate fi soluționată împreună cu furnizorul, conform procedurii de soluționare a neînțelegerilor aparute la încheierea contractelor, publicată pe site-ul [Despre noi | Axpo](#). În situația în care părțile nu reușesc soluționarea amiabilă a divergențelor, acestea pot solicita inițierea procedurilor în fața ANRE, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 128/2020 pentru aprobarea *Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor aparute la încheierea contractelor în sectorului energiei* și Ordinului nr. 61/2013 pentru aprobarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amanuntul aparute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale*, sau pot sesiza instanțele judecătorești competente, conform legislației aplicabile.

2. Domeniu de aplicare

Prezenta procedura se aplica de catre Axpo Energy Romania S.A pentru rezolvarea plangerilor in legatura cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calitatii energiei furnizate;
- f) functionarea grupurilor de masurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i) modul de rezolvare a plangerilor adresate furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

3. Detaliul activitatilor si responsabilitatilor

3.1 Modalitati de transmitere a reclamatilor din partea clientilor finali:

- a) prin punctul unic de contact, printr-o solicitare scrisa¹;
- b) prin e-mail la adresa: office.ro@axpo.com ;
- c) prin completarea formularului online;
- d) prin posta, la adresa de corespondenta a furnizorului: Bucuresti, str.Buzesti, nr. 82-94, etaj 17, sector 1;
- e) prin fax, la numarul: 021 230 33 35;
- f) prin apel telefonic, la numarul: 021 230 33 35².

3.2 Inregistrarea reclamatilor si a petitiilor

Reclamatiiile scrise vor fi inregistrate in Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor, incluzand: numarul si data inregistrarii; modul de preluare; numele sau denumirea clientului; tipul de client (casnic/noncasnic); categoria plangerii; obiectul acesteia; persoana desemnata pentru formularea raspunsului; termenul legal de solutionare; concluziile analizei; masurile dispuse; numarul si data raspunsului.

Reclamatiiile comunicate verbal vor primi un numar de inregistrare prin inregistrarea in registrul de reclamatii de catre operator, iar acest numar va fi comunicat petentului la finalul apelului de catre operatorul care a preluat sesizarea.

Plangerile pot fi inaintate in nume propriu sau prin reprezentanti imputerniciti, caz in care trebuie anexata documentatia care atesta imputernicirea.

¹ Reclamatiiile scrise pot fi transmise folosind optional formularul de inregistrare a plangerii pus la dispozitie clientilor (conform Anexei 1 la prezenta Procedura).

² Apelurile telefonice la numarul 021 230 33 35 sunt preluate de Luni – Vineri, in intervalul 09:00 -17:30

3.3 Preluarea formularelor de plangere

Plangerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de catre clientul final a „Formularului de inregistrare a plangerii”³ si sunt inregistrate intr-un registru electronic fiind evidentiata: nr. de inregistrare, data, modul de preluare, subiectul plangerii, emitentul acesteia si sunt alocate unei categorii de plangeri enuntate mai sus in vederea solutionarii. Limba oficiala utilizata in aplicarea prevederilor prezentei proceduri este limba romana, iar documentele adresate furnizorului intr-o limba straina, vor fi insotite de traducere legalizata, in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

3.4 Termene de solutionare a plangerilor

In functie de natura plangerii, termenele legale de solutionare si raspuns, , sunt urmatoarele:

Categorie plangere	Furnizare gaze naturale		Furnizare energie electrica	
	Termen depunere	Termen solutionare	Termen depunere	Termen solutionare
Contractarea energiei	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	30 zile calendaristice de la emiterea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii; În cazul în care plângerea implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor si ziua primirii raspunsului de la OM.
Ofertarea de preturi si tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	5 zile lucratoare	15 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calitatii energiei furnizate		15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii

³ conform Anexei 1 la prezenta Procedura

Functionarea grupurilor de masurare	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
-------------------------------------	-----	--	-----	--

Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clientilor finali în conformitate cu cerintele legislatiei în vigoare	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislatiei în vigoare	n/a	20 zile calendaristice de la data primirii	30 zile calendaristice de la indeplinirea conditiilor	15 zile calendaristice de la data primirii

3.5 Formularea raspunsului

Punctul de vedere referitor la plangerile depuse de clienti este transmis catre Departamentul Operatiuni, care intocmeste raspunsul, inchide cererea in registrul electronic si il trimite clientului, respectand termenele stabilite la punctul IV din prezenta procedura.

In cazul in care analiza plangerii nu poate fi realizata din motive obiective, in registrul de inregistrare a reclamatilor se va mentiona ca si concluzie: „*plangere nesolutionabila*”, indicandu-se motivele si informandu-se clientul final.

Raspunsul final va fi transmis in scris clientului si va include concluzia analizei plangerii, solutia adoptata si temeiul legal, iar aceste informatii vor fi completate si in sistemul informatic.

In functie de rezultatul analizei, furnizorul va intreprinde urmatoarele actiuni:

- daca plangerea este intemeiata, furnizorul va asigura restabilirea drepturilor clientului final conform legislatiei aplicabile, precum si rambursarea si/sau compensarea sumelor datorate, daca este cazul.
- daca plangerea este neintemeiata sau nesolutionabila, furnizorul va intocmi un raspuns final pentru client.

In situatia in care clientul nu este de acord cu raspunsul furnizorului, acesta se poate adresa ANRE la urmatoarele date de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail anre@anre.ro.

3.6 Relatia client – furnizor – operator de distributie (OD)

Furnizorul de gaze naturale ofera clientilor sai servicii precum contractarea furnizarii gazelor naturale si a energiei electrice. Pentru a asigura calitatea gazelor naturale/ energiei electrice furnizate, acesta incheie un contract cu operatorul de distributie, care este responsabil pentru livrarea gazelor naturale/ energiei electrice la locul de consum al clientului prin rețeaua de distributie si instalatiile de alimentare,

aflate în proprietatea și administrarea sa. Operatorul de distribuție se ocupă de menținerea funcționării instalațiilor de alimentare la parametrii minimi specificați de standardele de distribuție. Prin urmare, acesta are competența de a soluționa reclamațiile legate de continuitatea furnizării gazelor naturale/energie electrică și de calitatea tehnică a acestora.

Operatorul este, de asemenea, responsabil pentru calitatea măsurării gazelor naturale/energie electrică, citirea contoarelor și exactitatea cantităților înregistrate, pe baza cărora furnizorul emite facturile de furnizare finale. Reclamațiile sau sesizările referitoare la continuitatea furnizării, calitatea tehnică a gazelor/energiei sau calitatea serviciului de distribuție nu pot fi soluționate direct de furnizor. Astfel, reclamațiile clienților privind aceste aspecte vor fi redirectionate către operatorul de distribuție. Din cauza acestei proceduri, timpul de răspuns pentru reclamațiile adresate furnizorului va include și timpul maxim de răspuns prevăzut pentru standardele de distribuție asociate acestor servicii.

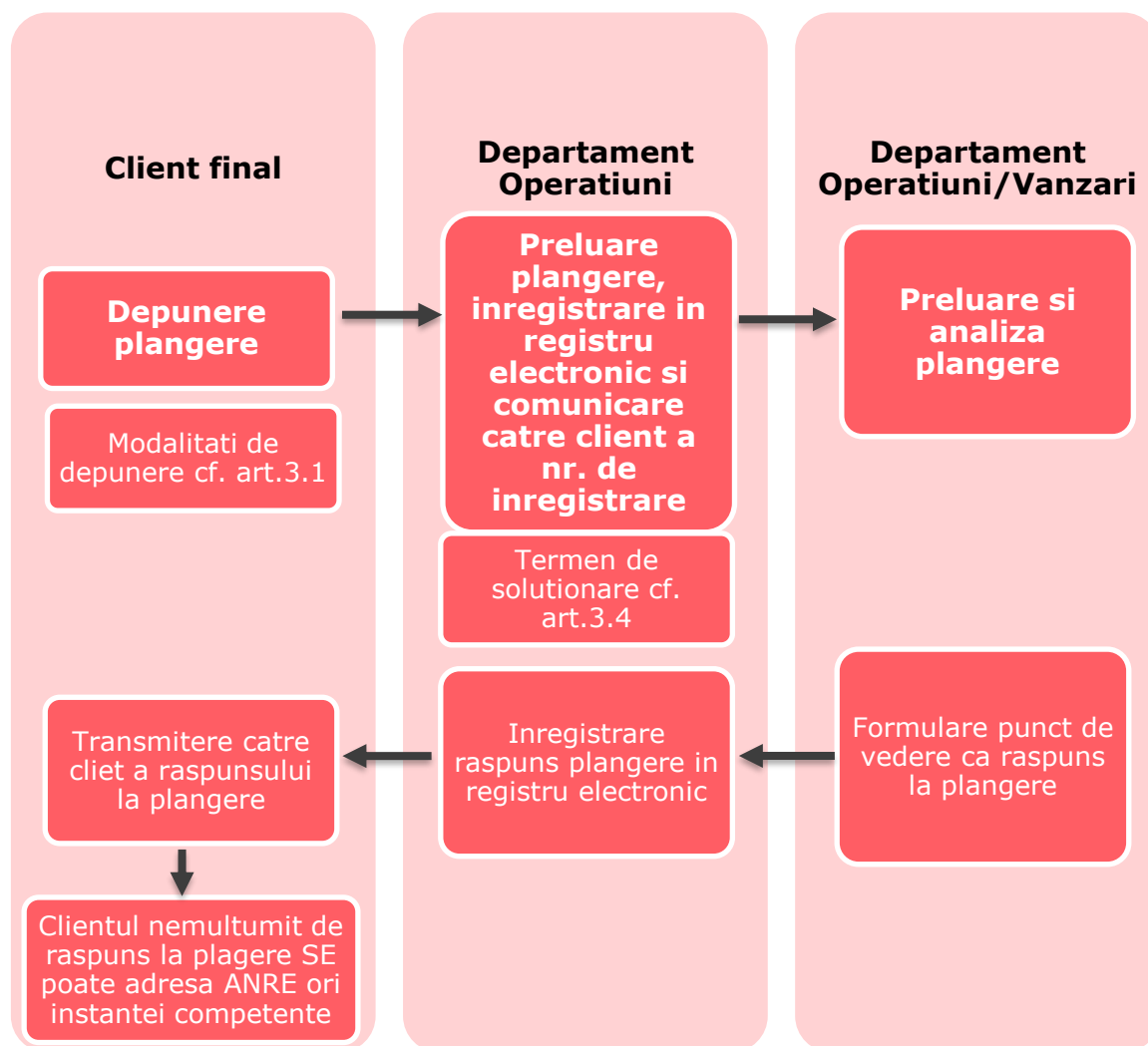
3.7 Raportari și arhivare

Semestrial, conducerea se va evalua activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali și se vor stabili măsurile corective necesare. Axp Energy România S.A., prin departamentul responsabil (Departament Operațiuni), va publica pe pagina sa de internet și va trimite către autoritatea de reglementare (ANRE) rapoartele referitoare la soluționarea plângerilor, care vor include cel puțin următoarele informații:

- numărul total de plângeri primite, detaliat pe metodele de preluare și tipologia clientului final.
- numărul total de plângeri, împărțit pe categorii de plângeri;
- un rezumat al modului de soluționare a acestora și măsurile corective aplicate.

Perioada de referință pentru rapoartele menționate mai sus este semestrială și anuală. Aceste rapoarte vor fi publicate și trimise autorității de reglementare (ANRE) în termen de cel mult o lună de la finalizarea perioadei de referință. Totodată, compania va păstra o evidență a plângerilor primite de la clienții finali, în conformitate cu reglementările legale în vigoare privind arhivarea, înregistrarea și soluționarea acestora.

4. Schema proces solutionare plangere



5. Anexe

- Formular de inregistrare a plagerii – Anexa 1

Anexa 1 la Procedura privind inregistrarea, gestionarea si solutionarea reclamatiiilor

Formular de inregistrare a plangerii

Nr. _____ **din data** _____

A. Date de identificare		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrica/gaze naturale
1.	Nume	
2.	Cod identificare a punctului de masurare/Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondenta	
4.	Localitate	
5.	Cod postal	
6.	Tel./Fax	
7.	E-mail	
Reprezentant legal:		Alte detalii:

B. Plangere client final		
I. Probleme reclamate		
Data la care a aparut problema:/...../..... (zi/luna/an)		
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:		
Plangere in legatura cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA
	1.	☐ Clauze contractuale furnizare energie electrica
	2.	☐ Modalitate de facturare energie electrica
	3.	☐ Consumul și valoarea facturii de energie electrica
	4.	☐ Plati neînregistrate, plati alocate eronat
	5.	☐ Ofertarea de preturi și tarife
	6.	☐ Continuitatea în alimentarea cu energie electrica
	7.	☐ Calitatea energiei electrice furnizate
	8.	☐ Functionarea grupurilor de masurare
	9.	☐ Schimbarea furnizorului
	10.	☐ Informarea clientilor finali
	11.	☐ Standarde de performanta furnizare energie electrica
	12.	Altele:
		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	☐ Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	☐ Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	☐ Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	☐ Plati neinregistrate, plati alocate eronat; facturarea reviziilor și verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale
	5.	☐ Ofertarea de preturi și tarife
	6.	☐ Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale

	7.	☐ Calitatea gazelor furnizate
	8.	☐ Functionarea grupurilor de masurare
	9.	☐ Schimbarea furnizorului
	10.	☐ Informarea clientilor finali
	11.	☐ Standarde de performanta furnizare gaze naturale
	12.	Altele:
	Informatii suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:		

II. Detalii cu privire la plangere		
III. Cerinte client final		
Solicitare:	☐ Eşalonare la plata facturilor de energie electrica ☐ Compensatii conform standardelor de performanta furnizare energie electrica ☐ Verificare contor energie electrica Altele:	
	☐ Eşalonare la plata facturilor de gaze naturale ☐ Penalitati conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale ☐ Verificare contor gaze naturale Altele:	
	Alte tipuri de solicitari:	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii:	1. _____ 2. _____ 3. _____	
Data: _____	Semnatura client final : _____	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. inregistrare raspuns:	
Raspuns la plangerea nr.:	
Sunt de acord cu cerintele clientului final şi voi lua urmatoarele masuri:	
Sunt partial de acord şi propun urmatoarele:	
Nu sunt de acord, însa propun urmatoarele:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:	Cauza:
Responsabil furnizor:	

Data:	Semnatura:
-------	------------