

Procedura de inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor consumatorilor

1. Clientul poate adresa o plangere in legatura cu:

- Clauze contractuale furnizare energie electrica
- Modalitate de facturare energie electrica
- Consumul si valoarea facturii de energie electrica
- Plati neinregistrate, plati alocate eronat
- Ofertarea de preturi si tarife
- Continuitatea in alimentarea cu energie electrica
- Calitatea energiei electrice furnizate
- Functionarea grupurilor de masurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clientilor finali
- Standarde de performanta pentru furnizarea energiei electrice
- Altele

2. Clientul poate depune o plangere prin urmatoarele modalitati:

- La Punctul unic de contact din Str. Popa Savu nr.79-81, Cladirea Monolit, Et.2, Sector 1, Bucuresti
- Prin apel telefonic la numarul 021 230 33 23 de luni până vineri între orele 8:30 – 17:00
- Fax la numarul 021 230 33 35
- Prin e-mail la adresa office.ro@axpo.com
- Prin trimiterea plangerii prin servicii postale la adresa: Axpo Energy Romania SA, Str. Popa Savu nr.79-81, Cladirea Monolit, Et.2, Sector 1, Bucuresti

3. Preluarea formularelor de plangere

Plangerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de catre clientul final a „Formularului de inregistrare a plangerii” 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.

4. Termene de depunere a plangerilor si de raspuns

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

- solicitare emitere oferta de furnizare: 15 zile lucratoare;
- contestatie la factura – 5 zile lucratoare; in cazul in care solutionarea plangerii implica verificarea datelor masurate termenul de 5 zile lucratoare se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a datelor contestate si ziua in care furnizorul transmite clientului final raspunsul primit de la operatorul de masurare; Operatorul de masurare este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării clientului final prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică operatorului de masurare

solicitarea de verificare a datelor contestate, iar rezultatul analizei este comunicat clientului prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la operatorul de masurare

- modificare tarif – 10 zile lucratoare
- plangerile care privesc activitatea operatorului de distributie - durata de transmitere catre operatorul de distributie a unei plangeri care face referire la activitatea acestuia: - ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru plangerile primite de la clienti prin e-mail sau fax:
 - 3 zile lucratoare, pentru plangerea primita de la client in scris pe hartie
- plangeri privind activitatea operatorului de distributie - durata de transmitere catre client a raspunsului primit de la operatorul de distributie:
 - 3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de catre furnizor
 - alte plangeri – 15 zile lucratoare sau 30 de zile calendaristice, in conditiile in care formularea raspunsului necesita un timp mai lung, cu informarea clientului in 15 zile lucratoare.

Categoria de plangeri conform Ord. ANRE nr.16/2015	Termen de depunere plangeri – a se vedea Ordin nr. 6/2017	Termen de solutionare – a se vedea Ordin nr. 6/2017
1. Contractarea energiei		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat
2. Facturarea contravalorii energiei facturate	30 zile calendaristice de la primirea facturii – cf. art. 8 din Ordin	5 zile lucratoarecf. art. 8, termenul poate fi prelungit in situatia in care solutionarea acesteia implica verificarea datelor masurate
3. Ofertarea de preturi si tarife		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat – a se vedea art. 5 alin. (2) lit. b si art. 12 alin. (2) din Ordin
4. Continuitatea in alimentarea cu energie	-	Pentru petitiile referitoare la obligatiile operatorului de distributie, termenul de comunicare catre client a raspunsului operatorului de retea este de 3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de la Operatorul de Retea
5. Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	
6. Functionarea grupurilor de masura	-	15 zile lucratoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat – a se vedea art. 12 alin. (2) din Ordin
7. Schimbarea furnizorului	-	
8. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	
9. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	
10.Creante	-	

5. Gestionarea plangerilor

5.1 Inregistrarea plangerilor

Plangerile primite, indiferent de canalul de primire, sun inregistrate de catre reprezentantul de la Receptie, acestea fiind transmise departamentelor Operatiuni si Vanzari pentru a se da un punct de vedere.

Plangerile vor fi inregistrate intr-un registru electronic fiind evidentiata: nr. de inregistrare, data plangerii, subiectul, emitentul, numarul de telefon al emitentului si sunt alocate unei categorii enuntate mai sus.

Numarul si data inregistrarii vor fi comunicate clientului cel tarziu a doua zi lucratoare de la data depunerii plangerii.

5.2 Formularea raspunsului

Punctul de vedere privind plangerile depuse de clienti este comunicat catre Departament Operatiuni care elaboreaza raspunsul, inchide cererea in registrul electronic, iar acesta este transmis catre client, conform termenelor mentionate la punctul 4.

In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua din cauze obiective in registrul de inregistrare al reclamatilor se mentioneaza ca si concluzie: „plangere nesolutionabila” cu precizarea cauzelor si informarea clientului final.

Raspunsul final se transmite in scris clientului care cuprinde concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal completand aceste date si in sistemul informatic.

In functie de rezultatul analizei plangerii furnizorul intreprinde urmatoarele actiuni:

- Daca plangerea este intemeiata, furnizorul este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, precum si rambursarea si sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.
- Daca plangerea este neintemeiata sau nesolutionabila, furnizorul intocmeste raspuns final clientului.

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

6. Neintelegerile precontractuale

Neintelegerile precontractuale (orice divergenta aparuta in procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii pe cale amiabila, partile pot apela la ANRE in vederea declansarii procesului de solutionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Ordinului ANRE 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind solutiunea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei.

Solutionarea neintelegerilor precontractuale se realizeaza cu parcurgerea urmatoarelor etape:

- a) solutionarea la nivelul titularului de licenta responsabil cu emiterea ofertei de contract;
- b) solutionarea la nivelul Autoritatii competente.

Limba oficiala utilizata pe parcursul desfasurarii acestei proceduri este limba romana, iar documentele redactate intr-o limba straina vor fi insotite de traducerea legalizata; in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

A. Solutionarea la nivelul titularului de licenta

Prealabil declansarii procedurii la nivelul ANRE, solutionarea neintelegerilor se efectueaza la nivelul titularului de licenta. Acesta din urma analizeaza cererea si, daca este cazul, in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la inregistrare, solicita completarea documentatiei depuse. Solicitantul are obligatia completarii documentatiei in termen de maximum 5 zile lucratoare de la primirea solicitarii de completare. In cazul in care solicitantul nu completeaza documentatia in termenul de 5 zile lucratoare, titularul de licenta va analiza si va solutiona cererea pe baza documentelor detinute.

In termen de 20 de zile lucratoare de la data depunerii cererii initiale se desfasoara sedinta comunca, organizata prin grija titularului de licenta, in vederea solutionarii neintelegerilor.

În situația în care părțile implicate soluționează neînțelegerile se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul în cauză.

În cazul în care solicitantul nu se prezintă la ședința comună, titularul de licență va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial și completate, după caz.

În situația în care documentul încheiat cu ocazia ședinței comune nu este însușit sau este însușit parțial de către una sau ambele părți implicate, se consideră că neînțelegerile nu au fost soluționate. În acest caz, părțile vor încheia un proces-verbal iar titularul de licență va transmite Autorității competente, în termen de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea cererii inițiale a solicitantului, câte un exemplar al cererii și al documentației aferente, în vederea soluționării neînțelegerilor precontractuale și totodată solicitantului, spre informare.

Toate comunicările dintre părți se realizează prin oricare dintre următoarele modalități: e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire la adresele desemnate de fiecare dintre părți.

B. Solutionarea la nivelul Autoritatii competente

Soluționarea neînțelegerilor la nivelul Autorității competente se realizează prin decizie, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, cu posibilitatea de prelungire cu încă 30 de zile lucrătoare, cu înștiințarea părților cu privire la această prelungire. Cu acordul părților, termenul de soluționare a cererii de 60 de zile lucrătoare poate fi prelungit cu încă 30 de zile lucrătoare.

Procedura de soluționare a neînțelegerilor se consideră declanșată odată cu înregistrarea la Autoritatea competentă a cererii transmise de titularul de licență, împreună cu documentația anexată acesteia.

Termenul pentru înregistrarea cererii la ANRE este de maximum 60 de zile lucrătoare de la momentul intrării în posesia propunerii de contract transmise de titularul de licență. Orice cerere transmisă cu nerespectarea termenului menționat se respinge ca fiind tardivă.

Documentele ce însoțesc cererea de declanșare a procedurii de soluționare la nivelul Autorității competente trebuie să cuprindă, fără a se limita la acestea:

- a) copia propunerii de contract/act adițional la încheierea căruia au apărut neînțelegeri;
- b) procesul-verbal întocmit conform anexei nr. 2, în care se precizează punctele nesoluționate la nivelul titularului de licență, poziția părților și documentele pe care părțile își întemeiază susținerile;
- c) corespondența dintre părți privind contractul/actul adițional în discuție;
- d) decizii ale organelor juridictionale, în măsura în care acestea există;
- e) indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;
- f) alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării neînțelegerii.

Neintelegerile aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale

Neînțelegerile aparute în derularea contractului de furnizare energie electrică pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013, pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața energiei electrice și gaze naturale, cu modificările și completările ulterioare.

Soluționarea disputelor presupune parcurgerea următoarelor etape:

- a) concilierea la nivel participantilor la piața de energie electrică și gaze naturale;
- b) Soluționarea la nivelul Autorității competente.

Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării acestei proceduri este limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducerea legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

A. Concilierea la nivelul participantilor

Părțile aflate în dispută au obligația parcurgerii procedurii concilierii, prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE. În acest sens, una dintre părți lansează invitația la conciliere, în termen de 15 zile de la apariția disputei. Invitația la conciliere se transmite prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin fax, dacă este posibil.

În termen de cel mult 7 zile de la înregistrarea invitației la conciliere, însoțită de motivația aferentă, partea invitată la conciliere are obligația de a transmite în scris punctul său de vedere, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea.

Documentele depuse în copie vor fi certificate pe fiecare pagină "conform cu originalul" și vor conține data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila unității respective, după caz. În termen de 15 zile de la data transmiterii invitației la conciliere, se desfășoară ședința comună, organizată prin grija solicitantului, în vederea soluționării disputei. În situația în care părțile implicate soluționează disputa, se va întocmi în termen de 5 zile de la data concilierii o notă de conciliere în acest sens, care să consfințească înțelegerea între părți.

În cazul în care partea invitată la conciliere nu se prezintă la ședința comună, solicitantul va încheia un proces-verbal în care se va consemna acest fapt și se va adresa ANRE în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, cu o cerere.

În situația în care nota de conciliere încheiată cu ocazia ședinței comune, întocmită conform anexei nr. 3, nu este însoțită sau este însoțită parțial de către una dintre părțile implicate, se consideră că disputa nu a fost soluționată la acest nivel și, în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, prin grija solicitantului, documentația se transmite la ANRE, însoțită de o cerere.

B. Soluționarea la nivelul ANRE

Procedura de soluționare a disputei se consideră declanșată odată cu înregistrarea, la Autoritatea competentă, a cererii transmise de solicitant, împreună cu documentația anexată acesteia. Solicitantul va înștiința partea/părțile despre acest demers, în termen de 3 zile de la data transmiterii cererii de soluționare a disputelor.

Documentele ce însoțesc cererea de declanșare a procedurii de soluționare a disputei la nivelul Autorității competente trebuie să cuprindă, cel puțin:

- a) copia notei de conciliere/procesului-verbal încheiate/încheiat în condițiile art. 7 alin. (5) și (6);
- b) copia contractului în derularea căruia au apărut disputele;
- c) corespondența dintre părți privind contractul în discuție;
- d) decizii ale organelor statului, în măsura în care acestea există;
- e) indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;

f)alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării disputei. Certificarea copiilor documentelor prevăzute la alin. (2) se realizează în atâtea exemplare câte părți sunt, și unul pentru Autoritatea competentă. Aceasta va conține precizarea "conform cu originalul", data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila unității respective, după caz.

Cererile de soluționare a disputelor formulate de participanții la piața de energie electrică vor fi soluționate de către comisia prevăzută la art. 10 alin. (2), iar cererile de soluționare a disputelor formulate de participanții la piața de gaze naturale vor fi soluționate de Comisia prevăzută la art. 10 alin. (3), în termen de maximum 60 de zile de la data depunerii solicitării la autoritatea competentă, în măsura în care nu fac sau nu au făcut obiectul unor acțiuni în justiție.

