



Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor consumatorilor

1. Clientul poate adresa o plângere în legătură cu:

- Clauze contractuale furnizare energie electrică
- Modalitate de facturare energie electrică
- Consumul și valoarea facturii de energie electrică
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu energie electrica
- Calitatea energiei electrice furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea energiei electrice
- Altele

2. Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- 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 numărul 021 230 33 35
- Prin e-mail la adresa office@axpo.com
- Prin trimiterea plângerii prin servicii poștale la adresa: Axpo Energy Romania SA, Str. Popa Savu nr.79-81, Cladirea Monolit, Et.2, Sector 1, Bucuresti

3. Preluarea formularelor de plangere

Plângerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de către clientul final a „Formularului de înregistrare a plângerii” și sunt înregistrate într-un registru electronic fiind evidențiate: nr. de înregistrare, data, modul de preluare, subiectul plângerii, emitentul acesteia și sunt alocate unei categorii de plângeri enunțate mai sus în vederea soluționării.

4. Termene de depunere a plangerilor si de raspuns

4.1 Clienti non-casnici

În funcție de tipul plângerii, termenele legale de soluționare și răspuns sunt următoarele:



Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor consumatorilor

- solicitare emitere ofertă de furnizare: 15 zile lucrătoare, respectiv 30 de zile calendaristice în cazul clienților necasnici mari
- contestație la factură – 10 zile; 30 de zile dacă rezolvarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, cu răspuns intermediar transmis consumatorului în 10 zile
- modificare tarif – 10 zile lucrătoare
- plângerile care privesc activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către operatorul de distribuție a unei plângeri care face referire la activitatea acestuia:
 - ziua lucrătoare imediat următoare, pentru plângerile primite de la clienți prin e-mail sau fax;
 - 3 zile lucrătoare, pentru plângerea primită de la client în scris pe hârtie
- plângeri privind activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către client a răspunsului primit de la operatorul de distribuție:
 - 3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de către furnizor
 - alte plângeri – 15 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, în condițiile în care formularea răspunsului necesită un timp mai lung, cu informarea clientului în 15 zile lucrătoare

4.2 Clienți casnici

Categoria de plangeri conform Ord. ANRE nr. 16/2015	Termen de depunere plangeri	Termen de solutionare
1. Contractarea energiei		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii <i>sau</i> 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	15 zile calendaristice de la primirea facturii	10 zile calendaristice <i>sau</i> 30 de zile calendaristice daca implica verificarea valorilor masurate
3. Ofertarea de preturi si tarife		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii <i>sau</i> 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat
4. Continuitatea in alimentarea cu energie	5 zile lucratoare	3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de la Operatorul de Retea
5. Asigurarea calitatii energiei furnizate	5 zile lucratoare	
6. Functionarea grupurilor de masura		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii <i>sau</i> 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat
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.



Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor consumatorilor

Plângerile vor fi înregistrate într-un registru electronic fiind evidențiate: nr. de înregistrare, data plângerii, subiectul, emitentul, numărul de telefon al emitentului și sunt alocate unei categorii enunțate mai sus.

Numarul și data înregistrării vor fi comunicate clientului cel târziu a doua zi lucrătoare de la data depunerii plângerii.

5.2 Formularea răspunsului

Punctul de vedere privind plângerile depuse de clienți este comunicat către Departament Operațiuni care elaborează răspunsul, închide cererea în registrul electronic, iar acesta este transmis către client, conform termenelor menționate la punctul 4.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua din cauze obiective în registrul de înregistrare al reclamațiilor se menționează ca și concluzie: „plângere nesoluționabilă” cu precizarea cauzelor și informarea clientului final.

Răspunsul final se transmite în scris clientului care cuprinde concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal completând aceste date și în sistemul informatic.

În funcție de rezultatul analizării plângerii furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

- Dacă plângerea este întemeiată, furnizorul este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, precum și rambursarea și sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.
- Dacă plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, furnizorul întocmește răspuns final clientului.

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

6. Neînțelegerile precontractuale

Neînțelegerile precontractuale (orice divergență apărută în procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării pe cale amiabilă, părțile pot apela la ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Ordinului ANRE 35/2013.

Neînțelegerile apărute 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

În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul companiei legat de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale, el are dreptul de

- a se adresa AUTORITĂȚII NATIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI, cu sediul în



Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor consumatorilor

București, sector 2, str. Constantin Nacu, nr.3, cod postal 020995, România

Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65.

E-mail: anre@anre.ro

www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii

- a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- a se adresa instanțelor judecătorești competente.

7. Schema proces

