Exemplar nr. 1

Aproba,
ADMINISTRATOR GENERAL

Rada COMAN

PROCEDURA OPERATIONALĂ

SOLUŢIONAREA PLÂNGERILOR CLIENŢILOR FINALI

COD: PO 7.5.1 - SP

ELABORARE/ AVIZARE

	Nume, prenume	Semnatura	Data
Elaborat	*Mircea Diaconu* *Marius Petrescu* *Alexandru Dulama*		14.05.2015
Avizat	*Nelu Coman*		15.05.2015
		Intrare in vigoare	16.05.2015

Prezentul document nu poate fi copiat, folosit sau făcut cunoscut altor persoane, cu excepţia cazului în care există o autorizare scrisă din partea societăţii.

Originalul acestui document se află pe calculatorul elaboratorului. În cazul tipăririi, exemplarul tipărit se va considera ca fiind numai de referinţă şi este în vigoare atâta timp cât versiunea şi data emiterii sunt conforme cu originalul. Responsabilitatea directă a persoanei ce utilizează procedura operationala este să verifice ca orice copie tiparită să fie la zi, completă şi în vigoare.

EXEMPLAR NR. ☐ CONTROLAT☒ NECONTROLAT☐

DEŢINĂTOR:

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR/ MODIFICĂRILOR

Nr. editiei/ reviziei	Obiectul/ motivul reviziei	Data reviziei	Responsabil modificare	
			Nume	Semnatura
1/0	*Elaborare initiala*		*Mircea Diaconu*	
			Alexandru Dulama	
			Marius Petrescu	

LISTA DE DIFUZARE

Nr. crt.	Departament	Ed./ Rev.	Nr. ex.	Data	Nume, Prenume	Semnătura primire	Retras Semnă-tura/ data
1	*Departament Managementul Calitatii*	*1/0*	*1*				
2	*Administrator*	*1/0*	*2*				
3	*Director General*	*1/0*	*3*				
4	*Director Comercial*	*1/0*	*4*				
5	*Departament FEE*	*1/0*	*5*				
6	*Departament FGN*	*1/0*	*6*				
7	*Departamentul IT*	*1/0*	*7*				

1. SCOP

Asigurarea unui cadru unitar, simplu şi transparent şi a unui standard ridicat de soluţionare a plângerilor clienţilor finali ai Transenergo COM SA (TREG), care acţionează pe piaţa energiei electrice si a gazelor naturale în calitate de furnizor de energie electrică şi furnizor de gaze naturale, în conformitate cu prevederile Ordinului preşedintelui ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligaţia furnizorilor de energie electrică şi gaze naturale de soluţionare a plângerilor clienţilor finali, publicat în Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015. Procedura stabileşte etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor şi soluţionarea plângerilor adresate societăţii Transenergo COM SA de către clienţii finali, referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice şi gazelor naturale.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către personalul Transenergo COM SA pentru orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamaţie, petiţie sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacţiei clienţilor finali, adresată societăţii Transenergo COM SA, în calitate de furnizor de energie electrică şi gaze naturale, referitor la activităţile prestate de Transenergo COM SA, la care este aşteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluţie.

Prezenta procedură se aplică în vederea soluţionării plângerilor primite de la clienţii finali, în legătură cu:

a. Contractarea energiei electrice şi a gazelor naturale;
b. Facturarea contravalorii energiei electrice şi a gazelor naturale furnizate;
c. Ofertarea de preţuri şi tarife;
d. Continuitatea în alimentarea cu energie electrică şi gaze naturale;
e. Asigurarea calităţii energiei electrice şi a gazelor naturale furnizate;
f. Funcţionarea grupurilor de măsurare;
g. Schimbarea furnizorului;
h. Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;
i. Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare.

Prevederile alineatelor de mai sus nu sunt limitative.

3. DEFINIŢII ŞI PRESCURTĂRI

În prezenta procedură următorii termeni au următoarele semnificaţii:

3.1. Definiţii energie electrica:

- ***Autoritate competentă*** - Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE;
- ***Client*** - clientul angro sau final de energie electrică;
- ***Client angro*** - persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită;

- ***Client eligibil*** - clientul care este liber să îşi aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică, în sensul art. 33 din Directiva 2009/72/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piaţa internă a energiei electrice şi de abrogare a Directivei 2003/54/CE;
- ***Client final*** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru consum propriu; în cuprinsul legii noţiunile de "client final" şi "consumator" sunt echivalente;
- ***Client noncasnic*** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include şi producători de energie electrică, operatori de reţea şi clienţi angro;
- ***Client casnic*** - clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activităţi comerciale sau profesionale;
- ***Client vulnerabil*** - clientul final aparţinând unei categorii de clienţi casnici care, din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse, se află în risc de marginalizare socială şi care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecţie socială, inclusiv de natură financiară. Măsurile de protecţie socială, precum şi criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;
- ***Contract de furnizare a energiei electrice*** - contractul în baza căruia furnizorul de energie electrică furnizează clientului său o cantitate de energie electrică pe o anumită perioadă de timp, dar care nu cuprinde un instrument derivat din domeniul energiei electrice;
- ***Distribuţie de energie electrică*** - transportul energiei electrice prin reţele de distribuţie de înaltă tensiune, medie tensiune şi joasă tensiune, cu tensiune de linie nominală de până la 110 kV inclusiv, în vederea livrării acesteia către clienţi, fără a include furnizarea;
- ***Furnizare de energie electrică*** - activitatea de vânzare de energie electrică către clienţi, precum şi alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului;
- ***Furnizor*** - persoană fizică şi/sau juridică ce desfăşoară activitatea de furnizare de energie;
- ***Reţea electrică*** - ansamblul de linii, inclusiv elementele de susţinere şi de protecţie a acestora, staţiile electrice şi alte echipamente electroenergetice conectate între ele prin care se transmite energie electrică de la o capacitate energetică de producere a energiei electrice la un utilizator; reţeaua electrică poate fi reţea de transport sau reţea de distribuţie;
- ***Reţea electrică de distribuţie*** - reţeaua electrică cu tensiunea de linie nominală până la 110 kV inclusiv;
- ***Reţea electrică de interes public*** - reţeaua electrică la care sunt racordaţi cel puţin 2 utilizatori;
- ***Reţea electrică de transport*** - reţeaua electrică de interes naţional şi strategic cu tensiunea de linie nominală mai mare de 110 kv;
- ***Sector al energiei electrice*** - ansamblul activităţilor de producere a energiei electrice, inclusiv de producere a energiei termice şi electrice în cogenerare, de transport, de distribuţie şi de furnizare a energiei electrice, de furnizare a serviciilor de sistem, importul şi exportul energiei electrice, schimburile naturale şi/sau de avarie cu sistemele electroenergetice ale ţărilor vecine, precum şi instalaţiile aferente acestora;
- ***Serviciu de distribuţie*** - serviciul asigurat de operatorul de distribuţie care constă în asigurarea transmiterii, în condiţii de eficienţă şi siguranţă, a energiei electrice între

două sau mai multe puncte ale reţelei de distribuţie, cu respectarea standardelor de performanţă în vigoare.

3.2. Definiţii gaze naturale

- ***Autoritate competentă*** - Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE;
- ***Client*** - clientul angro, clientul final de gaze naturale sau un operator economic din sectorul gazelor naturale care cumpără gaze naturale;
- ***Client angro*** - persoana fizică sau juridică, alta decat operatorul transport si de sistem, sau un operator de distributie, ce cumpără gaze naturale în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită;
- ***Client eligibil*** - consumatorul de gaze naturale care are dreptul să îşi aleagă furnizorul şi să contracteze direct cu acesta gazele naturale necesare, având acces la reţelele de transport şi/sau de distribuţie;
- ***Client final*** - persoana fizică sau juridică, română ori străină, care cumpără gaze naturale pentru propria utilizare; în cuprinsul legii noţiunile de "client final" şi "consumator" sunt echivalente;
- ***Client noncasnic*** - clientul care cumpără gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu;
- ***Client casnic*** - clientul care cumpără gaze naturale pentru propriul consum casnic;
- ***Client vulnerabil*** - clientul final aparţinând unei categorii de clienţi casnici care, din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse, se află în risc de marginalizare socială şi care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecţie socială, inclusiv de natură financiară. Măsurile de protecţie socială, precum şi criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;
- ***Contract de furnizare a gazelor naturale*** - un contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale,care exclude un instrument de finanţare din domeniul gazelor naturale;
- ***Distribuţie de gaze naturale*** - activitatea de vehiculare a gazelor naturale printr-un sistem de conducte de distribuţie pentru a fi furnizate clienţilor, dar neincluzând furnizarea;
- ***Furnizare de gaze naturale*** - activitatea de vânzare a gazelor naturale către clienţi, inclusiv GNL;
- ***Furnizor*** - persoană fizică şi/sau juridică ce desfăşoară activitatea de furnizare de gaze naturale;
- ***Reţea de transport şi/sau de distribuţie*** - ansamblul de conducte conectate între ele, inclusiv instalaţiile şi echipamentele aferente pentru vehicularea gazelor naturale, conform reglementărilor tehnice specifice;
- ***Sectorul gazelor naturale*** - ansamblul activităţilor desfăşurate de operatorii economici pentru producţia, transportul, înmagazinarea, distribuţia şi furnizarea de gaze naturale, biogaz, biometan, GPL, GNL şi GNC/GNCV, precum şi instalaţiile şi echipamentele folosite pentru realizarea acestor activităţi;
- ***Serviciu de distribuţie*** - serviciul asigurat de operatorul de distribuţie care constă în asigurarea transmiterii, în condiţii de eficienţă şi siguranţă, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale reţelei de distribuţie, cu respectarea standardelor de performanţă în vigoare.
- ***Serviciu de sistem*** - orice serviciu necesar pentru accesul şi exploatarea reţelelor de transport, reţelelor de distribuţie, instalaţiilor GNL şi/sau de înmagazinare, inclusiv dispozitive de echilibrare a sarcinilor, de amestecare şi de injectare a gazelor inerte, dar

excluzând instalaţiile rezervate exclusiv pentru operatorii de transport şi de sistem, de distribuţie sau de înmagazinare în vederea îndeplinirii atribuţiilor acestora;

- ***serviciu public*** - activitatea de interes general în domeniul gazelor naturale, autorizată, şi monitorizată de o autoritate publică.

3.3.Prescurtări:

- **TREG –** TRANSENERGO COM S.A.;
- **ANRE –** Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei

4. DOCUMENTE DE REFERINŢĂ SI CONEXE

Aplicarea prevederilor prezentei proceduri se va face prin coroborarea cu prevederile următoarelor standarde, documente si reglementari :

- SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calitatii – Cerinte;
- SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular;
- MSMC –TREG - Manualul Sistemului de Management al Calitatii , in vigoare;
- PS 4.2.3 - ,,Controlul documentelor'', in vigoare;
- PS 8.3 – ,,Controlul produsului neconform'' in vigoare;
- PS 8.5.2 - 8.5.3- ,,Actiune corectiva/actiune preventiva";
- PP 7.5 – 01- „Furnizarea de energie electrica operatorilor economici din SEN";
- PP 7.5 – 02 –„Furnizarea de gaze naturale";

Legislatie si Reglementări:

- Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluţionarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.
- Ordinul preşedintelui ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligaţia furnizorilor de energie electrică şi gaze naturale de soluţionare a plângerilor clienţilor finali, publicat în Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015.

5. RESPONSABILITĂTI

5.1. Organizatie

- ✓ Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor prezentei proceduri este limba română, iar documentele adresate TREG de către clienţii finali, redactate într-o limbă străină, vor fi însoţite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.
- ✓ Soluţionarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluţionarea corectă şi promptă a litigiilor în termen de 90 de zile şi un sistem de rambursare şi/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunţate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluţionarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.

- ✓ Demararea procesului de soluţionare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienţilor finali de a se adresa instanţelor judecătoreşti pentru soluţionarea plângerilor;
- ✓ TREG are obligaţia de a păstra evidenţa plângerilor primite de la clienţii finali, înregistrate şi soluţionate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

5.2. Administrator/Director General

- ✓ Decide asupra modului de organizare şi desfăşurare a activităţilor privind soluţionarea plângerilor primite de la clienţii finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor şi soluţionarea plângerilor clienţilor finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărind aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceştia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii;
- ✓ Decide asupra programului de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea şi înregistrarea plângerilor şi programul audienţelor;
- ✓ Semestrial, managementul societăţii TREG, analizează activitatea privind soluţionarea plângerilor clienţilor finali şi stabileşte măsurile corective care se impun;
- ✓ Aprobă rapoartele semestriale către ANRE privind activitatea de soluţionare a plângerilor;
- ✓ Aprobă bugetul de cheltuieli interne alocate pentru realizarea activităţii de soluţionare a plângerilor primite de la clienţii finali;
- ✓ Aprobă sumele calculate, necesare pentru repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, prin rambursarea şi/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- ✓ Semnează sau desemnează in acest sens persoane din cadrul TREG pentru semnarea răspunsului scris care se transmite clientului final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluţionare şi temeiul legal.

5.3. Personalul responsabil cu preluarea şi înregistrarea plângerilor

- ✓ Preia plângerile de la clienţii finali depuse în scris la sediul societăţii, prin intermediul unui numar de telefon dedicat clientilor finali, prin intermediul unei adrese de email, prin intermediul formularului on-line, prin fax sau prin poştă;
- ✓ Pune la dispoziţia clienţilor finali, la solicitarea acestora prin prezentarea la sediul societăţii,respectiv pe pagina de internet www.transenergo.ro, "Formularul de înregistrare a plângerii" - secţiunile A şi B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie;
- ✓ Verifică completarea corectă şi în totalitate a formularului menţionat mai sus cu datele de identificare ale clientului final, cel puţin datele indicate la secţiunea A, punctele A1-A6, precum şi cu informaţiile referitoare la problema reclamată şi existenţa documentelor probatorii ca anexe, dacă este cazul;
- ✓ Verifică dacă plângerile clienţilor finali sunt făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceştia, caz în care se va verifica existenţa împuternicirii respective;
- ✓ Înregistrează formularele menţionate mai sus, primite în scris, fax şi poştă la sediul societăţii, în "Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali", conform modelului din anexa nr. 2;

- ✓ Solicită personalului specializat din cadrul departamentelor de furnizare energie electrică şi gaze naturale asigurarea serviciului de consiliere a clientului final, dacă este cazul, în vederea completării corecte a formularului menţionat mai sus, pentru operativitate şi eficienţa soluţionării plângerilor;
- ✓ Transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul şi data de înregistrare a plângerii;
- ✓ Transmite conducerii Departamentului de furnizare energie electrica respectiv gaze naturaledocumentaţia aferentă plângerilor primite de la clienţii finali, în scopul luării la cunoştinţă şi repartizării spre soluţionare;
- ✓ Înscrie în "Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali" concluzia analizării plângerii, modul de soluţionare a plângerilor şi, după caz, măsurile stabilite, cu menţionarea numărului şi datei la care s-a răspuns.

5.4. Personalul responsabil cu analiza şi soluţionarea plângerilor

- ✓ La cerere, asigură serviciul de consiliere a clientului final, dacă este cazul, în vederea completării corecte a formularului de înregistrare a plângerii, menţionat mai sus, pentru operativitate şi eficienţa soluţionării plângerilor;
- ✓ Analizează plângerile primite de la clienţii finali având la bază documentele probatorii puse la dispoziţie de clientul final, cu respectarea confidenţialităţii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienţilor finali;
- ✓ În situaţia în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluţionabilă", cu precizarea în secţiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor şi informarea corespunzătoare a clientului final;
- ✓ În situaţia în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), transmite spre aprobare conducerii TREG concluzia analizării plângerii şi sumele calculate, necesare pentru repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, prin rambursarea şi/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- ✓ În cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluţionabilă, întocmeşte răspuns clientului final în acest sens şi transmite spre aprobare conducerii TREG concluzia analizării plângerii şi spre semnare răspunsul scris.
- ✓ Asigura analiza si solutionarea plangerilor cu respectarea confidentialitatii datelorde identificare/datelor cu caracter personal ale clientilor finali.
- ✓ Asigura analiza si solutionarea plangerilor cu respectarea termenelor legale de raspuns

5.5. Personalul responsabil cu informarea clienţilor finali

- ✓ Asigura informarea clientilor finali, prin intermediul www.transenergo.ro si la sediul Transenergo, cu privire la :
    - o Denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: Transenergo COM SA, Serviciul de Relatii cu Clientii, luni-vineri (cu exceptia sarbatorilor legale, a zilelor libere si a celor nelucratoare), orele 9-17

- Numerele de telefon/fax, adrese de email dedicate primirii plangerilor: tel/fax 021.403.42.11, email consumatorieel@transenergo.ro (pentru energie electrica) respectiv consumatorign@transenergo.ro (pentru gaze naturale).
- Programul audientelor: Dl. Marius Petrescu-Director Comercial, The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5, Bucuresti, Romania, in fiecare zi de luni lucratoare, intre orele 11-12
- Procedura – cadru elaborata de ANRE pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
- Procedura interna a Transenergo privind solutionarea plangerilor clientilor finali
- Categoriile de plangeri, cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv a termenului legal de solutionare
- Dreptul clientului final de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE sunt: Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA, Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 ; Fax: 021-312.43.65.; E-mail: anre@anre.ro
- Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente

✓ Asigura informarea clientilor finali, prin intermediul facturii sau a documentelor anexate acesteia cu privire la :

- Denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: Transenergo COM SA, Departament Comercial, The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5, Bucuresti, Romania , luni-vineri (cu exceptia zilelor nelucratoare), orele 9-17.
- Numerele de telefon/fax, adrese de email dedicate primirii plangerilor: tel/fax 021.403.42.11, email consumatorieel@transenergo.ro (pentru energie electrica) respectiv consumatorign@transenergo.ro (pentru gaze naturale).
- Programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar: Dl. Marius Petrescu-Director Comercial, The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5, Bucuresti, Romania, in fiecare zi de luni lucratoare, intre orele 11-12
- Categoriile de plangeri, cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv a termenului legal de solutionare
- Dreptul clientului final de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE sunt: Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA, Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00; Fax: 021-312.43.65.; E-mail: anre@anre.ro
- Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente

✓ Transmite prin fax sau poştă informarea scrisă către clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluţionare şi temeiul legal, completând totodată secţiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" şi "Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali".

5.6. Personalul responsabil cu transmiterea datelor

✓ Transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plângerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii: numarul de plângeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare prevazute, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total si defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la cap. 2, respectiv,

pentru fiecare categorie stabilită, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5. Pentru fiecare categorie stabilita la cap. 2 se prezinta numarul de plângeri rezolvate în termenul legal de solutionare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate si nesolutionabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizata în rapoartele mentionate mai sus este de un semestru si respectiv un an calendaristic, iar transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o luna de la încheierea perioadei analizate.

5.7. Personalul responsabil cu publicarea datelor

- ✓ În aplicarea prezentei proceduri, TREG este obligat să facă publice pe pagina proprie de internet şi la registratură, următoarele:
  a. Denumirea, adresa şi programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea şi înregistrarea plângerilor;
  b. Numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
  c. Programul audienţelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcţie, zi şi interval orar;
  d. Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluţionarea plângerilor clienţilor finali;
  e. Procedura internă a furnizorului privind soluţionarea plângerilor de la clienţii finali armonizată cu procedura - cadru;
  f. Categoriile de plângeri, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
     - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
     - termenului legal de soluţionare;
  g. Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
  h. Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluţionare a plângerilor;
  i. Dreptul clientului final de a se adresa instanţei judecătoreşti competente.

  Informaţiile de mai sus stipulate la lit. a), b), c), f), i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.
- ✓ Publică pe pagina proprie de internet rapoarte privind activitatea de soluţionare a plângerilor, care conţin cel puţin următoarele informaţii: numărul de plângeri primite, total şi defalcat după modalităţile de preluare prevăzute, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total şi defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la cap. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită, sinteza modului de soluţionare a acestora şi măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5. Pentru fiecare categorie stabilită la cap. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluţionare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate şi nesoluţionabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizată în rapoartele menţionate mai sus este de un semestru şi respectiv un an calendaristic, iar publicarea acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

6. MOD DE LUCRU

Activitate	Instrucţiuni realizare	Condiţii/ modalităţi	Responsabil	Inregistrari
I. Preluarea plângerilor de la clienţii finali	In scris, electronic si telefonic, prin intermediul canalelor de comunicare cu organizatia	a) prin punctele unice de contact ale furnizorului, la depunerea în scris; b) prin intermediul unui centru de telefonie; c) prin intermediul unei adrese de e-mail; d) prin intermediul formularului on-line; e) prin fax; f) prin poştă.	Serviciul de Relatii cu Clientii	Formular de înregistrare a plângerii
II. Înregistrarea plângerilor primite de la clienţii finali	Toate plangerile depuse de clienti prin intermediul formularului dedicat, vor fi inregistrate conform procedurilor interne.	• Punerea la dispoziţia clienţilor finali, la registratura societăţii, prin email respectiv pe pagina proprie de internet, a "Formularului de înregistrare a plângerii" - secţiunile A şi B, pe suport hârtie şi în format electronic; • Consilierea clientului final în vederea completării corecte, pentru operativitate şi eficienţa soluţionării plângerilor; • Transmiterea catre clientul final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, a numărului şi datei de înregistrare a plângerii.	Serviciul de Relatii cu Clientii	
III. Analizarea plângerilor primite de la clienţii finali		Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziţie de clientul final, cu respectarea confidenţialităţii datelor de	Departament FEE Departament FGN Departament Economic-Financiar	

		identitate/datelor cu caracter personal ale clienţilor finali.	Departament Juridic	
IV. Soluţionarea şi informarea clienţilor finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceştia		Informarea în scris a clientului final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluţionare şi temeiul legal.	Departament FEE Departament FGN	Adrese trimise catre clienti (prin posta, fax, sau e-mail)
V. Publicarea datelor		Publicarea pe pagina proprie de internet a rapoartelor semestriale privind activitatea de soluţionare a plângerilor, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.	Departament FEE Departament FGN	
VI. Transmiterea datelor la ANRE		Transmiterea la ANRE a rapoartelor semestriale privind activitatea de soluţionare a plângerilor, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.	Departament FEE Departament FGN	

7. RAPOARTE ŞI ÎNREGISTRĂRI

Cod formular	Denumire inregistrare/ raport	Mod transmitere	Periodicitate întocmire	Perioada arhivare
F(PPA 8.2.1 – 7.2.3)04	Formular de înregistrare a plângerii	Electronic, Fax, Posta	-	3 ani
F(PPA 8.2.1 – 7.2.3)05	Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali	Electronic	Zilnic	3 ani

8. ANEXE

Anexa 1 - Formular de înregistrare a plângerii

Anexa 2 - Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali

Anexa 3 - Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare și de provenienţa acestora

Anexa 4 - Structura plângerilor în funcţie de categorie şi respectarea termenului legal

Anexa 5 - Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Anexa 2 la Procedura pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Nr. şi data înregistrării plângerii	Mod de preluare: Sediu/Tel./Email/ Formular on-line/Fax/Poştă	Client final (nume)	Tip client final: casnic / noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluzia analizării plângerii: întemeiată / neîntemeiată / nesoluţionabilă	Măsuri stabilite	Nr. şi data răspuns	Răspuns în termen DA/NU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Anexa 3 la Procedura pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada:

Nr. crt.	Mod 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 poştă			
TOTAL				

Anexa 4 la Procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali
Structura plangerilor in funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal

Perioada:

Nr. crt.	Mod de preluare a plângerilor	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termenul legal din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei consumate				
3	Ofertarea de preţuri şi tarife				
4	Continuitate în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate				
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali.				
TOTAL					
din care:	**întemeiate**				
	neîntemeiate				
	nesoluţionabile				

Anexa 5 la Procedura pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

Nr. crt.	Categoria plângerii	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei consumate		
3	Ofertarea de preţuri şi tarife		
4	Continuitate în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calităţii energiei furnizate		
6	Funcţionarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali.		