

**CUPRINS**

1. SCOP .....	2
2. DOMENIUL DE APLICARE .....	2
3. REFERINȚE NORMATIVE, DOCUMENTE CONEXE ȘI DE PROVENIENȚĂ INTERNĂ .....	2
5. MODALITĂȚI ADRESARE PLÂNGERI .....	3
6. MOD DE LUCRU .....	3
7. TERMENE SOLUȚIONARE, MONITORIZARE ȘI RAPORTARE neintegrat cu OTRS .....	5

## 1. SCOP

Procedura stabilește modul în care entitățile organizatorice din cadrul Electrica Furnizare instrumentează plângerile clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analiza și stabilirea măsurilor corective referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale, inclusiv transmiterea răspunsului în termen legal.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către toate entitățile organizatorice din cadrul Electrica Furnizare SA în vederea soluționării plângerilor referitoare la:

- clauze contractuale furnizare energie electrică/ gaze naturale;
- modalitate de facturare energie electrică/ gaze naturale;
- consumul și valoarea facturii de energie electrică/ gaze naturale;
- plăți neînregistrate, plăți alocate eronat;
- ofertarea de prețuri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie electrică/ gaze naturale;
- calitatea energiei furnizate;
- funcționarea grupurilor de măsurare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clienților finali;
- standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale;

altele;

## 3. REFERINȚE NORMATIVE, DOCUMENTE CONEXE ȘI DE PROVENIENȚĂ INTERNĂ

- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe”;
- SR ISO 45001:2018 Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare;
- SR EN ISO 14001:2005 Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare;
- Licența nr. 2279/04.08.2021 a Societății Electrica Furnizare SA pentru furnizarea de energie electrică
- Licența nr. 2149/02.11.2022 a Societății Electrica Furnizare SA pentru desfășurarea activității de furnizare a gazelor naturale;
- Ordinul ANRE nr. 5/2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 83/2021 pentru aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- Directiva Europeană referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal, Regulamentul 2016/679/UE privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Procedură operațională internă Managementul solicitărilor și plângerilor clienților finali;
- Organigrama societății Electrica Furnizare, în vigoare;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare a societății Electrica Furnizare, în vigoare;

#### 4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

**Plângere:** orice sesizare sau reclamație formulată în scris sau verbal care exprimă insatisfacția clientului final, adresată furnizorului de energie electrică/gaze naturale în legătură cu activitatea desfășurată de acesta; la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție.

**ANRE:** Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

**EO:** entitate organizatorică din cadrul Electrica Furnizare SA responsabilă cu soluționarea plângerii

**CF:** client final

**OD:** operator de distribuție

**POSF:** Platforma online de schimbare a furnizorului de energie electrică și de gaze naturale

**la nivel național**

**ee:** energie electrică

**gn:** gaze naturale

#### 5. MODALITĂȚI ADRESARE PLÂNGERI

Preluarea plângerilor de la CF se realizează prin:

- punctele de relații cu clienții ale Electrica Furnizare, la depunerea în scris. Lista punctelor de relații cu clienții poate fi accesată la <https://www.electrifurnizare.ro/asistenta/puncte-de-relatii-cu-clientii/>;
- Call Center Electrica Furnizare, la numărul 0800800048 (apel taxabil), orele 8:00-20:00, în zilele lucrătoare, mai puțin sărbătorile legale;
- formularul online de plângeri disponibil la <https://www.electrifurnizare.ro/asistenta/formular-inregistrare-plangeri/>;
- formularul unic de contact disponibil la <https://www.electrifurnizare.ro/asistenta/contactati-ne-in-scris/>;
- aplicația chatbot disponibilă pe <https://www.electrifurnizare.ro/>;
- intermediul adresei de e-mail afișată pe factura de ee/gn;
- poștă, la adresa de corespondență afișată pe factură;
- fax;

#### 6. MOD DE LUCRU

Plângerile pot fi formulate de către:

- CF titulari de contracte de furnizare ee/gn sau împuterniciți ai acestora;
- CF prospecti (potențiali clienți care semnalează aspecte legate de contractul de furnizare a ee/gn);

6.1. La înregistrarea în aplicația proprie de gestiune cereri/plângeri, orice plângere primește automat un număr de înregistrare (tichet). Pentru plângerile înregistrate la ghișeu sau prin Call Center, numărul de înregistrare se comunică CF pe loc. Pentru plângerile intrate prin canal online, numărul de înregistrare este transmis la CF pe email.

6.2. În funcție de calea de intrare, plângerea este alocată manual sau automat către EO responsabilă să o soluționeze.

6.3. În funcție de subiect, plângerea este clasificată într-o categorie și i se asociază o problemă specifică categoriei. Clasificarea se face automat, dacă plângerea este transmisă prin intermediul formularelor online, conform selecțiilor efectuate de CF în formular. Pentru plângerile înregistrate prin celelalte canale, clasificarea se face manual de către EO desemnate cu alocarea către EO responsabile a cererilor/plângerilor.

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

6.4. După clasificare și alocare către EO responsabilă, pentru soluționare, plângerea parcurge următoarele etape:

- se identifică cerințele CF;
- în funcție de cerințe, 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 și condițiile de furnizare etc;
- dacă plângerea se referă la modalitatea de facturare a ee/gn, se analizează: cantitățile din convenția de consum, tipul rutei de citire, indexurile autocitite comunicate de CF și înregistrate în aplicația informatică, tipul facturii emise, cantitatea facturată, perioada de facturare etc;
- dacă plângerea se referă la consumul și valoarea facturii de ee/gn, se analizează conceptele facturate: cantitățile facturate, indexurile autocitite comunicate de CF și înregistrate în aplicația informatică, tipul facturii emise, consumurile din convenția de consum, perioada de facturare, încadrarea în tranșa de consum în scopul identificării prețului aplicat energiei, documente depuse pentru aplicarea facilităților acordate la plata facturilor, penalitățile calculate etc;
- dacă plângerea se referă la plăți neînregistrate/ plăți alocate eronat, se analizează modul în care plățile efectuate de CF au fost procesate pe facturi, documentele justificative de plată puse la dispoziție de CF, informații din extrasele bancare ale furnizorului etc;
- dacă plângerea se referă la facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gn, se verifică datele primite de la operatorul de distribuție gn privind data scadentă pentru efectuarea de către CF a reviziei/verificării instalației de utilizare gn;
- dacă plângerea se referă la determinarea puterii calorifice superioare a gn, se verifică valorile facturate, valoarea postată pe site-ul operatorului de gn
- dacă plângerea se referă la ofertarea de prețuri și tarife, se verifică conținutul ofertei la care se face referire, inclusiv prețul/tarifal ofertat (valoare, valabilitate, elemente componente preț etc.);
- dacă plângerea are ca obiect continuitatea în alimentarea cu ee/gn, se solicită la OD un punct de vedere/soluționarea plângerii, în sensul dispunerii măsurilor pentru reglementarea situației reclamate;
- dacă plângerea are ca obiect calitatea ee/gn furnizate se solicită la OD un punct de vedere/soluționarea plângerii în sensul dispunerii măsurilor pentru reglementarea situației reclamate;
- dacă plângerea are ca obiect funcționarea grupurilor de măsurare, se solicită la OD să verifice modul de funcționare a contorului și să comunice la furnizor rezultatul obținut, inclusiv eventualele corecții 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 CF, se verifică dacă au fost respectate reglementările în vigoare în ceea ce privește obligativitatea transmiterii unei informări/notificări în legătură cu speța 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: starea contului din aplicația MyElectrica, modul în care a fost prestat serviciul de comunicare facturi, dacă s-a emis factura/motivul neemiterii facturii sau emiteria cu întârziere, cauzele care au condus la imposibilitatea transmiterii de către CF a indexului autocitit, motivul neîncheierii/ încheierii cu întârziere a contractului de furnizare ee/gn, data efectuării plății facturii pentru care s-a emis preaviz/ordin de serviciu de deconectare pentru neplată, se solicită la OD să verifice aspectele reclamate care intră în sfera sa de responsabilitate (starea tehnică a instalației de alimentare, motivul neefectuării citirii echipamentului de măsurare conform prevederilor legale etc.).

6.5. Pentru soluționare, EO responsabilă, solicită, de câte ori este cazul, puncte de vedere de la alte EO și efectuează în sistemul informatic, în limita de competență, operațiunile necesare soluționării plângerii: stornează facturi, emite factură la cerere, introduce indexuri autocitite, modifică convenția de consum, compensează facturi, introduce reclamație pe factură, activează factură electronică, introduce contractul în sistemul informatic, modifică datele contractuale etc.

6.6. După finalizarea analizei/operațiunilor necesare pentru rezolvare, EO responsabilă întocmește răspunsul la plângere și îl transmite CF. Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu subiectul și categoria plângerii. Transmiterea răspunsurilor scrise către CF se realizează cu respectarea indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a ee/gn. În răspunsul la plângere, se va face referire la numărul de înregistrare al plângerii.

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

6.8. După întocmirea răspunsului, EO responsabilă închide plângerea (tichetul) în aplicația informatică specifică. În cazul în care răspunsul este expediat prin serviciul poștal, la plângere se atașează în aplicația informatică răspunsul, ca document.

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

6.10. În cazul în care plângerea este adresată verbal, la Call Center, agentul identifică CF 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 EO din cadrul organizației, agentul Call Center înregistrează plângerea în aplicația informatică și o alocă, conform regulilor interne, către EO responsabilă. Dacă plângerea necesită un punct de vedere de la OD, după finalizarea apelului, agentul Call Center transmite plângerea către OD. Ulterior, alocă plângerea către EO responsabilă să comunice răspunsul final la CF, după primirea punctului de vedere de la OD. În cadrul apelului, agentul Call Center comunică CF numărul de înregistrare a plângerii.

6.11. Dacă plângerea este adresată verbal, la ghișeu, consultantul identifică CF în sistemul informatic de gestiune clienți și oferă acestuia explicații clarificatoare. În cazul în care plângerea depășește nivelul său de competență sau sunt necesare efectuarea unor operațiuni mai complexe sau este necesar să se solicite un punct de vedere de la OD sau de la o altă EO din cadrul organizației, pune la dispoziția CF formularul de plângere și îl consiliază în legătură cu modul de completare, dacă este cazul. Consultantul înregistrează pe loc plângerea CF în aplicația informatică și o instrumenează în termenul legal sau, dacă soluționarea nu intră în competența sa, o alocă, conform regulilor interne, către EO responsabilă.

6.12. În situația în care CF 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.

## **7. TERMENE SOLUȚIONARE, MONITORIZARE ȘI RAPORTARE neintegrat cu OTRS**

Termenele de soluționare a cererilor și plângerilor sunt stabilite prin Ordinul ANRE nr. 83/2021 și pot fi accesate la <https://www.electrifurnizare.ro/asistenta/compensatii-acordate-conform-standardelor-de-performanta/>. 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 publică pe pagina proprie de internet și se transmit ANRE semestrial.