



PROCEDURA OPERATIONALA

Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor consumatorilor

	PROCEDURA OPERATIONALA	
	Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor consumatorilor	

CUPRINS

Pagina de garda.....	1
Cuprins.....	2
1. Scop.....	3
2. Domeniu de aplicare.....	3
3. Documente de referinta.....	3
4. Terminologie; abrevieri.....	3
5. Reguli de procedura si responsabilitati.....	3
6. Inregistrari.....	6
7. Anexe.....	6
Evidenta aprobarilor si reviziilor.....	7

	PROCEDURA OPERATIONALA	
	Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor consumatorilor	

1. SCOP

1.1. Prezenta procedura stabileste regulile si responsabilitatile pentru activitatea de inregistrare, investigare si solutionare a petitiilor/reclamatiiilor consumatorilor de energie electrica.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Procedura se aplica in SC EM POWER S.R.L.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- ◆ Licenta de furnizare energie electrica nr. 2415/13.09.2023
- ◆ Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123 /2012.
- ◆ Ordin 235/2019 – aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali
- ◆ Ordin 234/2019 privind Procedura de schimbare a furnizorului de catre consumatorii de energie electrica
- ◆ Ordin 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale
- ◆ Ordin ANRE 83/2021 – Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

4. TERMINOLOGIE; ABREVIERI

4.1. Terminologie

Sesizare (conform DEX) – actiunea de a (se) sesiza, instiintare, aviz.

A sesiza (conform DEX) – a instiinta o autoritate despre un caz care trebuie luat in cercetare; a deferi o pricina spre rezolvare autoritatii competente.

Reclamatie (conform DEX) – faptul de a reclama, plangere, prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuiri cuiva.

Restul termenilor sunt cei precizati in Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012.

4.2. Abrevieri

- ◆ ANRE – Autoritatea Nationala de reglementare in Domeniul Energiei.
- ◆ SSM – Sanatate si securitate in munca

5. REGULI DE PROCEDURA SI RESPONSABILITATI

5.1. Responsabil de proces – Responsabil Birou Relatii cu clientul, Personal angajat SC EM POWER S.R.L. conform prevederilor Fisei Postului, Administrator

5.1. Resurse:

- ◆ personal cu pregatire si experienta adecvate;

5.2. Reglementarile din procedura se deruleaza dupa cum se prezinta in continuare.

5.3. Aspecte generale

Conform Ordinului 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale, prezenta procedura are ca scop stabilirea modului de inregistrare, investigare si solutionare a petitiilor/reclamatiiilor consumatorilor.

Se va face public un extras al acestei proceduri, care sa contina doar informatiile ce privesc clientii, prin urmatoarele mijloace, in mod cumulativ:

	PROCEDURA OPERATIONALA	
	Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor consumatorilor	

- a) oferirea in mod gratuit, la cerere, a unui exemplar tiparit;
- b) afişarea pe pagina proprie de internet;
- c) afişarea procedurii interne la punctul de relatii cu clientii in loc ușor accesibil și vizibil.

5.4. Aspecte generale privind primirea si inregistrarea petitiei/reclamatiei

In cadrul SC EM POWER S.R.L. petitiile/reclamatii se pot primi in scris sau telefonic.

Responsabilul Biroului Relatii cu clientul, numit prin decizie este raspunzator de inregistrarea si transmiterea solutionarii petitiilor/reclamatiiilor clientilor.

Responsabilul Biroului Relatii cu clientul isi desfasoara activitatea astfel:

- adresa: Bd. Natiunile Unite, nr. 4, bloc 107A, et.2
- programul de lucru privind primirea si inregistrarea petitiilor/reclamatiiilor: 9:00 – 17:00

Petitii/reclamatiiile ce pot aparea pe perioada de valabilitate a contractului, se vor analiza, solutiona si transmite solutiile in termenele precizate in Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice.

Clientii pot solicita audiente la Directorul General pentru probleme legate de energia electrica. Programul audientelor este prezentat mai jos:

PROGRAM AUDIENTE		
Nume si prenume	Funcția	Program audiente (zi si interval orar)
Simona Bucur	Directorul General	Miercuri Interval orar 11 - 13

5.5. Primirea si inregistrarea petitiei/reclamatiei

Petitia (sesizarea sau reclamatia) clientului se poate primi in scris (depunere personala la sediul firmei, transmisa prin email la adresa de email dedicata primirii petitiilor office.power@em.ro sau prin fax la fax nr. 0 212 330 865) Petitia (sesizarea sau reclamatia) clientului scrisa se inregistreaza de Secretara in Registrul intrari-iesiri. Petitia/reclamatia este transmisa DG spre analiza preliminară si apoi Responsabilului Relatii cu clientul.

Petitia clientului primita telefonic (la telefon alocat in acest sens nr. 0800 400 401), se inregistreaza de catre Responsabilul Relatii cu clientul in Registrului unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori.

5.6. Analiza si tratarea petitiei/reclamatiei

DGA analizeaza preliminar petitia/reclamatia clientului, si o transmite mai departe Responsabilului Relatii cu Clientii in vederea inregistrarii in Registrul unic de evidenta a petitiilor/reclamatiiilor si spre rezolvare angajatului SC EM POWER S.R.L. desemnat a rezolva petitia / reclamatia, conform fisei postului.

Angajatii SC EM POWER S.R.L. desemnati sa rezolve petitia / reclamatia stabilesc daca petitia/reclamatia clientului este intemeiata (este reclamatie) sau o considera sesizare, identifica cauzele aparitiei problemei ridicate in cadrul petitiei/reclamatiei si propun modul de rezolvare a acesteia in cadrul Fisei de analiza a petitiei/reclamatiei, prin notificarea concluziei si masurilor necesare. Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei este aprobata de catre DG.

Cei implicati rezolva petitia/reclamatia si intocmesc raspunsul la petitie/reclamatie in cate exemplare este necesar. Raspunsul catre client/consumator se transmite si daca petitia/reclamatia se dovedeste a fi neintemeiata.

Documentele referitoare la petiti/reclamatii se mentin in dosarul cu evidenta petitiilor/reclamatiiilor

	PROCEDURA OPERATIONALA	
	Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor consumatorilor	

5.7. Aprobarea raspunsului la petitie/reclamatie si transmiterea acestuia la consumator (client)

Persoana desemnata in vederea rezolvarii petitiei / reclamatiei asigura tehnoredactarea raspunsului la reclamatie si-l transmite la Responsabilul Relatii cu clientul care il inregistreaza in Registrul unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori.

Raspunsul la petitie/reclamatie aprobat de DG se inregistreaza in registrul intrari-iesiri si se transmite un original clientului (consumatorului) prin posta/curierat sau prin FAX, iar copia la Responsabilul Relatii cu clientul (dosar cu evidenta petitiilor/reclamatiiilor).

Pentru raportari se completeaza Registrul unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori

In situatia in care clientul nu este multumit de solutionarea petitiei/reclamatiei, are posibilitatea de a apela la ANRE. In cazul in care divergenta nu este solutionata pe cale amiabila cu furnizorul (SC EM POWER S.R.L.) sau la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a divergentelor ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale; de asemenea, se va indica și posibilitatea clientului de a se adresa instantei competente.

5.8. Analiza periodica a petitiilor/reclamatiiilor

Se analizeaza periodic (anual si de cate ori se considera necesar) in cadrul EM POWER S.R.L. eventualele petitii/reclamatii, cauzele aparitiei si modul de rezolvare al acestora, conform procedurii. Cu aceasta ocazie se intocmeste procesul verbal al analizei efectuate de management. De asemenea se fac raportarile catre ANRE conform legislatiei si reglementarilor in vigoare.

6. INREGISTRARI

6.1. Formulare utilizate

- ◆ Petitie/Reclamatie -
- ◆ Formularul Pagina Registrului unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori
- ◆ Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei
- ◆ Formularul Pagina Registrului unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori
- ◆ Raspuns la petitie/reclamatie
- ◆ Proces verbal al analizei efectuate de management
- ◆ Program de imbunatatire

6.2. Dosare si registre utilizate

- ◆ Dosar cu evidenta petitiilor/reclamatiiilor
- ◆ Dosar cu analiza managementului
- ◆ Registru intrari-iesiri
- ◆ Registru unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori
- ◆ Registrul unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori

7. ANEXE

- ◆ Formularul Pagina Registrului unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori
- ◆ Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei
- ◆ Formularul Pagina Registrului unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori