

Denumire document: Solutionarea plangerilor clientilor finali			Cod document: PO 8.4.1	
Data elaborarii	Ediție/Rev.	Observatii		
30.03.2015	1 / 1	Actualizare documentatie		
Elaborat: RMI		Aprobat: DE		
Nume	Semnătura	Nume	Semnătura	Data aprobării
Andra Pirvan		Andreea CRISTOLOVEANU		30.03.2015
Copie controlata <input type="checkbox"/>		Copie necontrolata <input type="checkbox"/>		

SCOP

Prezenta procedura are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent de solutionare a plangerilor primite din partea clientilor finali ai ICCO ENER G.

Stabileste fluxul ce trebuie urmat la primirea unei plangeri din partea unui client referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice si gazelor naturale din cadrul ICCO ENER G si anume : preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea acestora.

DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica in cadrul departamentului de Furnizare Energie Electrica si Gaze Naturale al ICCO ENER G la relatia cu partile interesate, in legatura cu :

- Contractarea energiei
- Facturarea contravalorii energiei furnizate ;
- Ofertarea de preturi si tarife ;
- Continuitatea in alimentarea cu energie ;
- Asigurarea calitatii energiei furnizate ;
- Functionarea grupurilor de masurare ;
- Schimbarea furnizorului ;
- Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare ;
- Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

Prevederile enumerate mai sus nu sunt limitative.

DOCUMENTE DE REFERINTA

SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calitatii si mediului. CERINȚE

SR EN ISO 14001:2005 – Sisteme de management al mediului – Cerinte cu ghid de utilizare

SR OHSAS 18001:2008 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe

Legislatia in vigoare emisa de ANRE:

Condițiile asociate Licenței nr. 884 pentru furnizarea energiei electrice
Condițiile asociate Licenței nr. 1966 pentru furnizarea gazelor naturale
Legea energiei electrice și a gazelor naturale
Regulament de furnizare a energiei electrice la consumatori
Regulament privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public
Regulament privind stabilirea soluțiilor de racordare a utilizatorilor la rețelele electrice de interes public
Metodologie pentru emiterea avizelor de amplasament
Ordin pentru aprobarea Avizelor tehnice de racordare - conținut cadru
Procedura de soluționare a neînțelegerilor legate de încheierea contractelor dintre operatorii economici din sectorul energiei electrice, a contractelor de furnizare a energiei electrice și a contractelor de racordare la rețea
Ordin pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plangerilor clienților finali

ABREVIERI

DE	- Director Executiv
DV	- Departament Ofertare/Contractare
DT	- Departament Tehnic
DA	- Departament Achizitii
DP	- Departament Productie
DFE	- Departament Furnizare Energie Electrica
DFG	- Departament Furnizare Gaze Naturale
RRU	- Responsabil Resurse Umane
RM	- Reprezentant Management SMI
RMI	- Responsabilul cu managementul SMI
RPM	- Responsabil Protectia mediului
RSSM	- Responsabilul cu sanatatea si securitatea in munca/ Lucratorul desemnat
RSU	- Responsabil Situatii de urgenta
SMI	- Sistem de management Integrat Calitate, Mediu, Sănătate și Securitate Ocupațională
SSO/OHSAS	- Sistem de management al sanatatii si securitatii ocupationale
SSM	- Sănătatea și securitatea în muncă
RD	- Reprezentant Departament
TD	- Toate Departamentele (Birouri, servicii, compartimente)
ANRE	- Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

DEFINITII

Conform standardului SR EN ISO 9000:2009 – SISTEME DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII. Principii fundamentale și vocabular.

SR EN ISO 14050 :2009 - Management de Mediu –Vocabular

SR OHSAS 18001:2008 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe, completate cu Capitolul “ Definiții și Abrevieri” din MSI 01.

Conform legislației in vigoare emisa de ANRE

DESCRIERE

Obiectul prezentei proceduri este constituit din orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfacției clientului, adresata societatii ICCO ENERG referitor la activitatea de furnizare energie electrica si gaze naturale.

In cadrul societatii ICCO ENERG exista un sistem propriu pentru preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor primite de la clienti cu privire la incalcari ale unor drepturi ale acestora, urmarindu-se aplicarea corecta a prevederilor legale.

I. PRELUAREA PLANGERILOR DE LA CLIENTI

Canale de intrare privind preluarea plangerilor de la clienti sunt urmatoarele:

- Prin puncte unice de contact ale societatii ICCO ENERG SRL, la depunerea in scris: Strada Spicului nr. 3, Jud. Brasov
- Prin intermediul unui centru de telefonie: 0268/401.253 (program 08-17:00)
0771/164.321 (program 24/24h)
- Prin intermediul unei adrese de mail: relatiiclienti.energie@icco.ro
- Prin intermediul formularului: www.icco.ro
- Prin fax: 0268/401.287
- Prin posta: Strada Spicului nr. 3, Jud. Brasov

Termenele de depundere/solutionare a plangerilor:

Categorie plangere	Termen de depunere plangere	Termen de solutionare plangere
Facturarea energiei electrice	15 zile de la data emiterii facturii	10 zile(*)
Continuitatea in alimentare	-	10 zile lucratoare (*)
Nivelul tensiunii	-	15 zile (*)
Parametrii tensiunii, altii decat nivelul tensiunii	-	30 zile (*)
Ale tipuri de plangeri	-	15 zile lucratoare (**)

(*) Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de distributie solicitata de verificare a valorilor constatate si ziua in care furnizorul primeste raspunsul de la operatorul de distributie, dar nu mai mult de termenul in care operatorul de distributie este obligat sa raspunda. Redirectionarea catre operatorul de distributie a plangerii privind facturarea de energie electrica se face cu instiintarea scrisa a clientului in termenul initial de 10 zile. Termenul de comunicare catre operator de distributie a plangerii este o zi lucratoare, daca plangerea este transmisa prin fax sau e-mail, sau 3 zile lucratoare daca este transmisa prin posta. Termenul de comunicare catre client a raspunsului a operatorului de distributie este de 3 zile lucratoare de la primirea acestuia la furnizor.

(**) Daca problema este mai complexa termen de raspuns este de 30 zile, cu transmiterea unui raspuns preliminar in termen de 15 zile lucratoare.

In situatia in care societatea ICCO ENERG nu satisface solutionarile clientilor, acestia au urmatoarele drepturi:

- de a apela ANRE: 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
- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- de a se adresa instantei judecatoresti competente

Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicierea respectiva.

Programul de lucru in cadrul ICCO ENERG

In intervalul orar 8,00 – 17,00 de luni pana vineri plangerile clientilor sunt preluate de Serviciul Clienti din cadrul ICCO ENERG locatia Spicului nr.3 , reprezentat prin Dna Izabella Lorinc prin canalele de intrare mentionate mai sus.

In intervalul orar 17 – 8,00 de luni pana vineri, in zilele de week-end , zile de sarbatoare nelucratoare - preluate de angajatul desemnat de catre societatea ICCO ENERG Marian Drugescu la nr. de telefon 0771/164.321 cat si prin canalele mentionate mai sus.

NOTA: Orice reclamatie/sesizare/plangere primita din partea clientilor i se ofera numar de intrare in societate.

Programul audientelor este de Luni pana Vineri in intervalul orar 9:00-16:00, in locatia din Strada Spicului nr. 3 Brasov, Jud. Brasov.

II. INREGISTRAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CLIENTI

ICCO ENERG pune la dispozitia clientilor sai, la toate punctele de contact cat si pe pagina proprie de internet, pe suport hartie si electronic, "Formularul de inregistrare al plangerilor" cod F- 8.4.1 01 rev 0

Clientul final completeaza formularul mentionat mai sus cu datele de identificare, cel putin datele indicate la sectiunea A, punctele A1-A6, precum si cu informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe (daca este cazul)

In vederea completarii corecte, reprezentantii ICCO ENERG ofera suport clientilor pentru operativitate si eficiente solutionarii plangerilor.

Formularele completate sunt preluate de Serviciul Clienti din cadrul ICCO ENERG locatia Spicului nr.3 , reprezentat prin Dna Anca Iazu si inregistrate in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor” cod R-8.4.1 01 rev0

Reprezentantul ICCO ENERG transmite clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data de inregistrare a plangerii.

III. ANALIZA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CLIENTI

Analiza plangerilor se efectueaza avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final. Aceasta se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor ICCO ENERG.

In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor” cod R-8.4.1 01 rev0 la rubrica „Concluzii” se va mentiona „Plangere nesolutionata” cu precizarea in sectiunea C din “Formularul de inregistrare al plangerilor” cod F-8.4.1 01 rev0 a cauzelor si informarea crespunzatoare a clientului final.

IV. SOLUTIONARE SI INFORMARE CLIENT PRIVIND MODUL DE REZOLVARE A PLANGERILOR PRIMITE DE LA ACESTIA

Reprezentantul Serviciului Clienti din cadrul ICCO ENERG informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din “Formularul de inregistrare al plangerilor” cod F- 8.4.1 01 rev0 si „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor” cod R-8.4.1 01 rev0

In functie de rezultatele analizei plangerii, Reprezentantul Serviciului Clienti din cadrul ICCO ENERG inteprinde urmatoarele actiuni:

- In situatia in care plangerea este intemeiata, isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna clientul in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate (acolo unde este cazul)
- In cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului) sau nesolutionata intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

In cazul in care, clientul nu accepta solutia propusa de Reprezentantul ICCO ENERG sau nu primeste raspuns din partea ICCO ENERG in termenul legal, acesta poate face demersuri de a apela ANRE:

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

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscrise in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor” cod R-8.4.1 01 rev0, cu mentiunea numarului si datei la care s-a raspuns.

CONCLUZII

Semestrial, managementul ICCO ENERG de energie electrica si gaze naturale, analizeaza activitatea activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective care se impun.

ICCO ENERG publica pe pagina sa de internet si transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor intocmite conform urmatoarelor formulare:

- Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final cod F- 8.4.1 02 rev0
- Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal cod F-8.4.1 03 rev.0
- Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri cod F-8.4.1 04 rev.0

Perioada de analiza in formularele mentinate mai sus este de un semestru respectiv un an calendaristic, iar publicarea si transmiterea la ANRE a acestora se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

Solutinarea extrajudiciara a litigiilor trebuie sa permita solutionarea corecta si prompta a litigiilor in termen de 90 zile si un sistem de rambursare si/sau compensare a sumelor reale datorate, in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii.

Inregistrari

Formularul de inregistrare al plangerilor cod F- 8.4.1 01 rev0

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final cod F- 8.4.1 02 rev0

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal cod F-8.4.1 03 rev.0

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri cod F-8.4.1 04 rev.0

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor cod R-8.4.1 01 rev0