

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1

Ex. Nr.

Denumire document: Solutionarea plangerilor clientilor finali			Cod document: PO 8.4.1	
Data elaborarii	Ediție/Rev.	Observatii		
30.03.2015	1 / 1	Actualizare documentatie		
24.02.2017	1/2	Actualizare		
Elaborat: RMI		Aprobat: DE		
Nume	Semnătura	Nume	Semnătura	Data aprobării
Cristina Paraschivescu		Dan STEFAN		30.03.2015 27.02.2017
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 ENERGI.

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 ENERGI 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 ENERGI la relatia cu partile interesate, in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali, 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.

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1**Ex. Nr.****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 si 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 obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor 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

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1

Ex. Nr.

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;

DEFINIȚII

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 legislatiei in vigoare emisa de ANRE

DESCRIERE

Obiectul prezentei proceduri este constituit din orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei 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 incalcarile ale unor drepturi ale acestora, urmarindu-se solutionarea plangerilor primite de la clientii finali prin aplicarea corecta a prevederilor legale.

I. PRELUAREA PLANGERILOR DE LA CLIENTII FINALI

Canalele de intrare privind preluarea plangerilor de la clientii finali sunt urmatoarele:

- Prin puncte unice de contact ale societatii ICCO ENERG SRL, prin 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

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1**Ex. Nr.**

- Prin intermediul formularului on-line: www.icco.ro
 - pt. energie electrica: prima pagina>Despre ICCO>Companiile ICCO>ICCO Energ>Furnizare Energie Electrica- Modul de solutionare a plangerilor clientilor finali ai ICCO Energ privind contractele de furnizare energie electrica si gaze naturale - Formular on-line
 - pt. gaze naturale: prima pagina>Despre ICCO>Companiile ICCO>ICCO Energ>Furnizare Gaze Naturale>Utile>Procedura Solutionare plangeri> Formular solutionare plangeri-client
- 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/ gaz natural	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/ gaz natural se face cu instiintarea scrisa a clientului in teremul 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 termenul de raspuns este de 30 zile, cu transmiterea unui raspuns preliminar in termen de 15 zile lucratoare.

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

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1

Ex. Nr.

- 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 ENERGI

In intervalul orar 8,00 – 17,00 de luni pana vineri plangerile clientilor sunt preluate de Serviciul Clienti din cadrul ICCO ENERGI 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 ENERGI: DI 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 inregistrare la 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 CLIENTII FINALI

ICCO ENERGI pune la dispozitia clientilor sai, la toate punctele de contact cat si pe pagina proprie de internet, pe suport hartie si electronic, "Formular de inregistrare a plangerii" cod F- 8.4.1 01 rev 0

Clientul final completeaza " Formular de inregistrare a plangerii" cod F- 8.4.1 01 rev 0 cu datele de identificare, cel putin datele indicate la sectiunea A a formularului, 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 ENERGI ofera suport clientilor pentru operativitate si eficiente solutionarii plangerilor.

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1**Ex. Nr.**

Formularele completate sunt preluate de Serviciul Clienti din cadrul ICCO ENERGI 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 rev 0

Reprezentantul ICCO ENERGI 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 ENERGI.

In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali” cod R-8.4.1 01 rev 0 la rubrica „Concluzii” se va mentiona „Plangere nesolutionata” cu precizarea in sectiunea C din “Formularul de inregistrare a plangerii” cod F-8.4.1 01 rev 0 a cauzelor si informarea crespunzatoare a clientului final.

IV. SOLUTIONAREA SI INFORMAREA CLIENTILOR PRIVIND MODUL DE REZOLVARE A PLANGERILOR PRIMITE DE LA ACESTIA

Reprezentantul Serviciului Clienti din cadrul ICCO ENERGI informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din “Formular de inregistrare a plangerii” cod F- 8.4.1 01 rev 0 si „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali” cod R-8.4.1 01 rev 0

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

- In situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna clientul final 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 nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1**Ex. Nr.**

In cazul in care, clientul final nu accepta solutia propusa de Reprezentantul ICCO ENERGI sau nu primeste raspuns din partea ICCO ENERGI 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 analizarii plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscrise in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali” cod R-8.4.1 01 rev 0, cu mentiunea numarului si datei la care s-a raspuns.

CONCLUZII

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

ICCO ENERGI 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.

x	public
	intern
	confidential

Solutionarea plangerilor PO 8.4.1

Ex. Nr.

Inregistrari

Formular de inregistrare a plangerii, cod F- 8.4.1 01 rev 0

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final, cod F- 8.4.1 02 rev 0

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

**SC ICCO ENERG SRL
BRASOV**

x	public
	intern
	confidential

Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Nr. Crt.	Modul de preluare Sediu/ Tel./ Formular on-line/ Fax/Posta	Client final	Tip client final Caznic/non caznic	Categorie plangere	Obiectul plangeri	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluzia analizarii plangerii Intemeiata/ Neintemeiata/ Nesolutionata	Masuri stabilite	Nr. si data raspuns	Raspuns in termen DA/NU

Data: _____
Initierii: _____
Actualizarii: _____

Elaborat _____

ICCO ENERG

**STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL
DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL**

Perioada :

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final caznic	Client final noncaznic
1	Depundere in 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 no-line			
5	Prin fax			
6	Prin posta			
TOTAL				

Data :

Intocmit :

ICCO ENERG**STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI
SI RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL**

Perioada :

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
TOTAL:					
Din care: intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

Data :

Intocmit :

Perioada :

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		

Data :

Intocmit :