

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

PROCEDURĂ DE LUCRU

Soluționarea Plângerilor Clienților Finali de Energie Electrică și Gaze Naturale

Control avizare	Nume & Prenume	Funcție	Semnătura	Data
Aprobat	Cristea Adriana	Administrator		
Verificat	Pricop Georgiana	Chief Business Development Officer		
Întocmit	Drulea Andrada	Assistant Manager		

© 2016 Arc Parc Industrial S.R.L. Acest document este proprietatea Arc Parc Industrial. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul societății. Acest document printat iese de sub control.

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

1. SCOP

Procedura privind obligația *Arc Parc Industrial* de soluționare a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale din portofoliul propriu are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare energie electrică și gaze naturale.

Intră sub incidența acestei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată *Arc Parc Industrial*, referitor la activitățile prestate de *Arc Parc Industrial*, la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Această procedură se aplică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- contractarea energiei;
- facturarea contravalorii energiei furnizate;
- ofertarea de prețuri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie;
- asigurarea calității energiei furnizate;
- funcționarea mijloacelor de măsurare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Document de referință:	Denumire:
Ordinul ANRE Nr. 16/2015	Procedura - cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali
Ordinul ANRE Nr. 118/2015	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
Ordinul ANRE Nr. 37/2007	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

4. TERMENI SI DEFINITII. ABREVIERI

4.1. Termeni si definitii

Client final - *clientul care cumpără gaze naturale pentru uz propriu;*

Client final casnic - *clientul care cumpără gaze naturale/energie electrică pentru consumul casnic propriu;*

Client final noncasnic - *clientul care cumpără gaze naturale/energie electrică ce nu sunt destinate consumului casnic propriu;*

Furnizor - *persoană fizică sau juridică care realizează activitatea de furnizare a gazelor naturale/energie electrică;*

4.2. Abrevieri

- **ANRE** - Agenția Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- **BRC** - Birou Relații Clienți;
- **AD** - Administrator;
- **CBDO** - Chief Business Development Officer;
- **AM** - Assistant Manager;

5. PROCEDURA

5.1 Preluarea plângerilor de la clienții finali:

Preluarea plângerilor de la clienții finali de energie electrică și gaze naturale se face utilizând următoarele modalități:

- depunerea plângerilor în scris prin punctul unic de contact situat în:
 - Mun. Dej, str. Henri Coandă, Nr. 1, jud. Cluj;
- prin intermediul centrului de telefonie, la numerele de telefon: 0264.406.817, 0800.080.303 (apelabil 24 ore/zi gratuit din rețele fixe);
- prin intermediul adreselor de e-mail: office@arcparc.ro ;
- prin intermediul formularului on-line disponibil pe www.arcparc.ro ;

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

- prin fax la numărul: 0264.433.303;
- prin poștă la adresa urmatoare:
 - Mun. Dej, str. Henri Coandă, Nr. 1, jud. Cluj; Cod postal 405200;

În vederea preluării plângerilor de la clienții finali de gaze naturale, se vor publica pe pagina de internet și la punctele unice de contact următoarele:

- denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor, după cum urmează:
 - **Dej:** Birou Reclamații Clienți, Mun. Dej, str. Henri Coandă, Nr. 1, jud. Cluj, de luni până vineri în intervalul orar 08:00 - 12:00; 13:00 - 17:00;
- numerele de telefon dedicate primirii plângerilor: 0264.406.817, 0800.801.080.303 (apelabil 24 ore/zi gratuit din rețele fixe);
- numărul de fax dedicat primirii plângerilor: 0264.433.3030;
- adresele de e-mail dedicate primirii plângerilor: office@arcparc.ro;
- programul audiențelor, după cum urmează:
 - **Dej:** Geprgiana Pricop - Chief Business Development Officer ,în zilele de marți și miercuri, în intervalul orar 10:00 - 13:00;
- procedura-cadru elaborată de ANRE pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
- procedura de lucru internă privind soluționarea plângerilor de la clienții finali (PL-DGNSÎ-01);
- categoriile de plângeri, cu indicarea termenului legal pentru depunere (acolo unde este cazul) și a termenului legal de soluționare, după cum sunt redată în *tabelul 1*;
- dreptul clientului de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE fiind următoarele:
Adresa: str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA;
Telefon: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 ;
Fax: 021-312.43.65;
e-mail: anre@anre.ro;
- dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

În vederea realizării activității de soluționare a plângerilor, Arc Parc Industrial prin intermediul punctului unic de contact, respectiv pagina proprie de internet, va pune la dispoziția clienților finali de energie electrică și gaze naturale formularele de înregistrare a plângerii atât pe suport hârtie cât și în format electronic.

Pentru operativitate și eficiența soluționării plângerii, persoana desemnată din cadrul BRC va proceda la consilierea clientului final în vederea completării corecte a formularului de înregistrare a plângerii.

Tabelul 1

Nr. Crt.	Categorie plângere	Termenul legal de depunere	Termen legal soluționare
1	Contractarea energiei	30 zile	15 zile
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile	15 zile
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	30 zile
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	30 zile
5	Asigurarea calității energiei furnizate	30 zile	15 zile
6	Funcționarea mijloacelor de măsurare	-	30 zile
7	Schimbarea furnizorului	-	21 zile
8	Informarea clienților finali	-	30 zile
9	Modul de rezolvare a plângerilor la adresa <i>Nova Power & Gas</i> , formulate de clienții finali cu privire la nerespectare legislației în vigoare	-	30 zile

5.2 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali:

După completarea și înaintarea formularului de către clientul final, BRC înregistrează plângerea în “Regsitruul unic de evidență a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale”.

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

Responsabilul din cadrul BRC va transmite clientului final imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

În cazul în care în numele clientului final plângerea este adresată de către o persoană împuternicită, aceasta va anexa împuternicirea respectivă la plângere.

Responsabilul din cadrul BRC, după înregistrarea plângerii în registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali, o scanează și o transmite prin e-mail CBDO și AD.

5.3 Analizarea plângerilor primite de la clienții finali:

AD clasifică plângerea, stabilește responsabilul de la care are nevoie de un punct de vedere, solicită punct de vedere și solicită întocmirea unui răspuns clientului final care a înaintat plângerea.

Responsabilul careia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare, analizează plângerea și stabilește dacă are nevoie de informații suplimentare, repartizează plângerea responsabilului zonei de activitate la care se referă reclamația, verifică inclusiv prin constatare la fața locului aspectele semnalate în plângere și contactează clientul final, dacă este necesar pentru date suplimentare, analizează neconformitatea constatată și determină cauza care a generat neconformitatea (acolo unde este cazul); transmite CBDO și AD un punct de vedere privind plângerea în care precizează dacă plângerea a fost justificată și acțiunile necesare pentru rezolvarea neconformității.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* la rubrica *Concluzii* se va înscrie “Plângere nesoluționabilă”, cu precizarea în secțiunea C din *Formularul de înregistrare a plângerii* a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

5.4. Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia:

Responsabilul careia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare întocmește un răspuns în scris clientului final care a înaintat plângerea. Răspunsul va conține obligatoriu concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal. După întocmirea răspunsului și semnarea acestuia de către AD sau de o persoană desemnată de acesta, va fi înaintat BRC în vederea transmiterii către clientul final care a depus plângerea.

Responsabilul din cadrul BRC va completa la secțiunea C din *Formularul de înregistrare a plângerii* și în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*.

În funcție de rezultatul analizării plângerii, se vor întreprinde următoarele acțiuni:

- în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), clientul final va fi repus în drepturi în conformitate cu prevederile legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor real datorate, acolo unde este cazul;
- în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, responsabilul careia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare va întocmi un răspuns clientului final în acest sens.

5.5. Analizarea activității de soluționare a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale:

CBDO are responsabilitatea de a analiza semestrial activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali, de a întocmi rapoartele specifice, de a publica pe pagina proprie de internet și de a transmite către ANRE în termen aceste rapoarte.

Aceste rapoarte vor conține cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcate după modalitățile de prelucrare, respectiv după tipul clientului final (casnic sau noncasnic), total și defalcate pe categoriile de plângeri stabilite în instrucțiune, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Administrator:

- clasifică plângerea;
- stabilește funcția de la care are nevoie de un punct de vedere ;
- solicită punct de vedere ;

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

- solicită întocmirea unui răspuns clientului final care a înaintat plângerea ;
- semnează răspunsul sau desemnează o persoană pentru semnarea răspunsului ;

6.2. Responsabilul căruia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare:

- analizează plângerea;
- stabilește dacă are nevoie de date suplimentare;
- repartizează plângerea responsabilului zonei de activitate la care se referă reclamația;
- verifică inclusiv prin constatare la fața locului aspectele semnalate în plângere;
- contactează clientul final, dacă este necesar pentru date suplimentare;
- analizează neconformitatea constatată și determină cauza care a generat neconformitatea (acolo unde este cazul);
- transmite DG un punct de vedere privind plângerea;
- întocmește un răspuns în scris clientului final care a înaintat plângerea;

6.3. Birou Relații Clienți:

- înregistrează plângerea în “Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale”;
- transmite clientului final numărul și data de înregistrare a plângerii;
- scanează și transmite plângerea prin e-mail DG;
- transmite răspunsul către clientul final care a depus plângerea;
- completează la secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii” și în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”;

6.4. Chief Business Development Officer:

- analizează semestrial activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali, pentru plângerile primite prin intermediul punctului unic de contact;
- întocmește rapoartele specific;
- publică pe pagina proprie de internet rapoartele întocmite semestrial;
- transmite la ANRE rapoartele întocmite semestrial;

6.5 Clientul :

- Depune plângerea utilizand modalitățile prezentate în instrucțiune;

7. ÎNREGISTRĂRI

Înregistrarea	Cod	Emitent	Locul de păstrare	Durata de pastrare	Arhivare
Formular de înregistrare a plângerii	GN.DG.01.01	BRC	BRC	2 ani	3 ani
Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali	GN.DG.01.02		BRC	Perioada valabilitatii	5 ani
Răspuns plângere client final		Responsabil raspuns, Administrator	BRC, AD	2 ani	Impreuna cu plangerea
Raport de acțiuni corective		Funcția responsabilă	BRC, AD	1 an	5 ani
Analizarea activității de soluționare a plângerilor, rapoarte semestriale	GN.DG.01.03 GN.DG.01.04 GN.DG.01.05	CBDO	CBDO	1 an	5 ani

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

8. ANEXE

8.1 Anexa 1 - „Formular de înregistrare a plângerii”, cod FORMULAR GN.DG.01.01:



FORMULAR-GN.DG.01.01

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. /Data.....

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt	Client final	Furnizor energie electrică / gaze naturale
1.	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final:	
2.b	Cod loc de consum:	
3.	Adresă corespondență:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod poștal:	Cod poștal:
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax:
7.	E-mail:	E-mail:
Reprezentant legal:		Alte detalii:
B. PLÂNGERE CLIENT FINAL		
I. Probleme reclamate		
Data la care a apărut problema: / / (zi/luna/an)		
Indicați dacă problema a aparut prima data sau nu:		
Plângere în legatura cu:	FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1. Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2. Modalitate de facturare energie electrică	
	3. Consumul și valoarea facturii de energie electrică	
	4. Plăți înregistrate, plăți alocate eronat	
	5. Ofertarea de prețuri și tarife	
	6. Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	
	7. Calitatea energiei electrice furnizate	
	8. Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9. Schimbarea furnizorului	
	10. Informarea clienților finali	
	11. Standarde de performanță furnizare energie electrică	
	12. Altele	
	FURNIZARE GAZE NATURALE	
	1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
	2. Modalitate de facturare gaze naturale	
	3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale	
	4. Plăți înregistrate, plăți alocate eronat, facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale	
	5. Ofertarea de prețuri și tarife	
	6. Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	
	7. Calitatea gazelor furnizate	
	8. Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9. Schimbarea furnizorului	
	10. Informarea clienților finali	
11. Standarde de performanță furnizare gaze naturale		
12. Altele		

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0



PARC INDUSTRIAL

FORMULAR-GN.DG.01.01

Informații suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plângere	
III. Cerințe client final	
Solicitare:	1. Eșalonarea la plată a facturilor de energie electrică
	2. Compensatii conform standardelor de performanță furnizare energie electrică
	3. Verificare contor energie electrică
	1. Eșalonarea la plată a facturilor de gaze naturale
	2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale
	3. Verificare contor gaze naturale
	4.
	5.
Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1.
	2.
	3.
Data:	Semnatura client final
C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare raspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de accord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor	
Data:	Semnătura:

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

8.3 Anexa 3 - Formular „Structura plângerilor în funcție de modul și tipul clientului final”, cod FORMULAR GN.DG.01.03:



FORMULAR-GN.DG.01.03

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada:

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact			
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 posta			
TOTAL:				

Administrator,

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

8.4 Anexa 4 - Formular „Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal”, cod FORMULAR GN.DG.01.04:



FORMULAR-GN.DG.01.04

**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei
si respectarea termenului legal**

Perioada:

Nr. Crt	Categorie plangeri	Numar plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei				
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6.	Functionarea mijloacelor 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					

Administrator,

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

8.5 Anexa 5 - Formular „Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri”, cod FORMULAR GN.DG.01.05:



FORMULAR-GN.DG.01.05

Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada:

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6.	Functionarea mijloacelor 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		

Administrator,

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-01
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

9. LISTA DE CONTROL A ACTUALIZARILOR

Nr.Crt	Sinteza modificărilor	Elaborat	Data	Fișa de difuzare
1	Ediția 1, revizia 0	Drulea Andrada	28.04.2015	