

	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod : PL - 162
	SOLUTIONARE PLANGERI CLIENTI FINALI	Editia: 2 Actualizarea : 0
		Pag. 1 Din: 5

1. SCOP

1.1 Procedura stabilește modul de solutionare a plangerilor primite de la clientii finali de catre ELECTROMAGNETICA SA, in calitate de furnizor de energie electrica.

2. DOMENIU

2.1 Procedura se aplică de către personalul societății implicat în activitățile de preluare, inregistrare, analizare, stabilire a masurilor și solutionare a plangerilor clienților finali referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice.

2.2 Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție, in legatura cu cele de mai jos, dar fara a se limita la:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare..

2.3 In cazul proceselor externe ale societatii: distributie, masurare, transport, se va face investigarea plangerilor la prestatorii acestor servicii.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

3.1 SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

3.2 Manualul sistemului integrat de management al Electromagnetica SA, cod MSM-EM editia in vigoare

3.3 Standard de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice.

3.4 Ordin ANRE nr.16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

4. DEFINITII SI PRESCURTARI

4.1 Definiții

4.1.1 Plângere: comunicare scrisă sau verbală (telefonica) transmisă de către client, prin care organizația este informată asupra aspectelor prevazute la Cap.2.2 al Procedurii.

4.2 Prescurtări

Procedura = PL - 162, Editia 2, Actualizarea 0

DFPE = Departament Furnizare si Producere Energie

ANRE = AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI

OM = operatorul de masurare

CF = client final

5. ETAPELE PROCESULUI DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

5.1 Preluarea plangerii

5.1.1 Plangerile transmise de catre clientii finali prin punctul unic de contact al ELECTROMAGNETICA SA (din Calea Rahovei nr. 266-268, sector 5, Bucuresti) la :

- DFPE, program de lucru 7-15 luni-vineri, prin urmatoarele canale de comunicatie :

=> depunere plangere scrisa

=> telefon : 021 404 21 81

=> fax : 021 404 21 89

=> email : reclamatii.energie@electromagnetica.ro

	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod : PL - 162
	SOLUȚIONARE PLANGERI CLIENTI FINALI	Editia: 2 Actualizarea : 0
		Pag. 2 Din: 5

=> formular online, pe pagina web

=> posta

- Secretariat Director General (doar pentru reclamatii scrise direct la sediul EM, cu mentiunea «IN ATENTIA DFPE»), program de lucru 7-16, de unde vor fi redirectionate catre DFPE.

5.1.2 Plangerile scrise sau transmise electronic vor fi transmise de catre clientul final prin completarea « Formularului de inregistrare a plangerii », formular cod PL-162-01 (Anexa 1 la procedura cadru) – sectiunile A si B care pot fi descarcate de la adresa

http://www.electromagnetica.ro/led/furnizare.php?ik_sub=36&ik_comp=11&ik_tip=5

5.1.3 Electromagnetica se obliga sa pastreze confidentialitatea tuturor datelor preluate de la client.

Notă: Reclamatii anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale reclamantului, nu se iau în considerare și vor fi clasate.

5.2 Inregistrarea plangerii

5.2.1 In cazul plangerilor telefonice, responsabilul cu colectarea si rezolvarea plangerilor clientilor finali din cadrul DFPE, dupa caz va completa „Formularul de inregistrare a plangerii” – sectiunile A si B impreuna cu clientul final.

5.2.2 Toate plangerile se inregistreaza în « Registrul unic de evidență a plangerilor clientilor finali », formular cod PL-162-02, care poate fi in format electronic.

5.2.3 Persoana care a preluat plangerea, 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.

5.3 Analizarea plangerii

5.3.1. Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final, sub responsabilitatea DFPE.

5.3.2 Dupa caz, in functie de subiectul plangerii, responsabilul cu colectarea si rezolvarea plangerilor clientilor finali ia legatura cu departamentul implicat (financiar, ofertare, etc.) si analizeaza situatia semnalata de catre clientul final prin intermediul plangerii.

5.3.3 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 Stabilirea masurilor

5.4.1 In situatia in care plangerea este intemeiata Electromagnetica SA isi insuseste concluzia analizei plangerii si se obliga sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale si contractuale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul.

5.4.2 In situatia in care plangerea este neintemeiata DFPE intocmeste raspunsul clientului final in acest sens.

5.4.3 DFPE se preocupa si urmareste constituirea resurselor necesare masurilor de urmat.

5.5 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

5.5.1 Responsabilul cu colectarea si rezolvarea plangerilor informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" și "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali"

	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod : PL - 162
	SOLUȚIONARE PLÂNGERI CLIENTI FINALI	Ediția: 2 Actualizarea : 0
		Pag. 3 Din: 5

5.5.2 In cazul plângerilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei electrice, termenele legale de soluționare sunt următoarele:

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal soluționare*
Contractarea energiei electrice	-	15 zile lucrătoare
Facturarea contravalorii energiei electrice furnizate	-	5 zile **
Ofertarea de prețuri și tarife	-	15 zile lucrătoare
Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	-	15 zile lucrătoare***
Asigurarea calității energiei electrice furnizate	-	15 zile (reclamații privind nivelul tensiunii), 30 zile (alți parametrii decât nivelul tensiunii)
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	15 zile lucrătoare
Schimbarea furnizorului	-	21 zile
Informarea clienților finali	-	15 zile lucrătoare
Modul de rezolvare a plângerilor	-	15 zile lucrătoare

* Aplicabil pentru sesizările scrise conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 118/2015

** Conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat, art.7, alin (1), timpul de soluționare al acestor petiții poate fi prelungit: „termenul de 5 zile se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de rețea corespunzător, în vigoare, cu condiția înștiințării CF în scris asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile.”

*** Conform prevederilor Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 118/2015, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de distribuție, termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor

5.5.3 In cazul în care clientul final nu este de acord cu rezoluția dată, Electromagnetica SA recunoaște dreptul clientului final de a apela la ANRE (www.anre.ro). De asemenea, după caz, se recunoaște dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor sau de a se adresa instanței judecătorești competente.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Directorul general

6.1.1 Aprobă alocarea de resurse pentru acțiunile stabilite în urma analizei reclamațiilor.

6.1.2 Analizează cu ocazia analizelor managementului și ori de câte ori este necesar, sintezele referitoare la reclamații (cauze, costuri, acțiuni corective și oportunități de îmbunătățire depistate).

6.2 Șef Departament Calitate

6.2.1 Analizează trimestrial sintezele referitoare la reclamații (cauze, costuri, acțiuni corective și oportunități de îmbunătățire depistate).

6.2.2 Stabilește și solicită necesarul de resurse, echipamente și programe pentru buna desfășurare a activității cu clienții.

6.3 Șef DFPE

6.3.1 Numeste responsabilii cu preluarea, înregistrarea, analizarea și soluționarea plângerilor clienților finali.

	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod : PL - 162
	SOLUȚIONARE PLANGERI CLIENTI FINALI	Ediția: 2 Actualizarea : 0
		Pag. 4 Din: 5

6.3.2 Analizeaza trimestrial sintezele referitoare la reclamatii (cauze, costuri, acțiuni corective și oportunitati de imbunatatire depistate). Transmite sintezele catre Departamentul Calitate si le raporteaza in cadrul analizei managementului.

6.3.3 Stabileste, solicita si asigura necesarul de resurse, echipamente si programe pentru buna desfasurare a activitatii cu clientii.

6.4 Departamentele Juridic si Contabilitate

6.4.1 Participa, la solicitarea DFPE, la analiza reclamatiei si stabilirea masurilor.

6.5 Responsabilul cu preluarea si inregistrarea plangerilor clientilor

6.5.1 Daca este cazul, ofera suport clientilor finali la completarea „Formularului de inregistrare a plangerii” – sectiunile A si B.

6.5.2 Preia și înregistrează toate reclamațiile (scrise și verbale) în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali".

6.5.3 Colaboreaza cu departamentele vizate in vederea rezolvarii plangerilor.

6.5.4 Întocmește rapoartele referitoare la plangeri (structura, mod de rezolvare, concluzia analizei, respectarea termenului legal, acțiuni corective etc.), are grija ca acestea sa fie publicate pe pagina de internet a companiei si transmite rapoartele la Autoritatea de Reglementare in formatul si la termenele prevazute de legislatia in vigoare.

7. INREGISTRARI

Nr. crt.	Identificare	Denumire înregistrare	Nr. ex.	Emitent	Difuzare	Durată de păstrare
1	PL-162-01	Formular de inregistrare a plangerii	1	Responsabilul cu preluarea plangerilor	Copiile sunt transmise comp. implicate	5 ani
2	PL-162-02	Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali	1	Responsabilul cu preluarea plangerilor	Doar la DFPE	5 ani
3	PL-162-03	Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final	2	DFPE	DFPE si ANRE	5 ani
4	PL-162-04	Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal	2	DFPE	DFPE si ANRE	5 ani
5	PL-162-05	Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri	2	DFPE	DFPE si ANRE	5 ani

	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod : PL - 162
	SOLUȚIONARE PLANGERI CLIENTI FINALI	Editia: 2 Actualizarea : 0
		Pag. 5 Din: 5

8. LISTA DE EVIDENTA A REVIZIILOR, ANALIZEI SI APROBARI, RESPECTIV NATURA MODIFICARILOR EFECTUATE LA PREZENTA PROCEDURA.

Nr Crt	Data	Editie / Actualizare	Sectiune/ Capitol/ Puncte modificate	Natura modificarilor efectuate
1	Iunie 2002	1 / 0	Editia initiala	
2	25.04.2017	2 / 0	Toata	Conform Ordin ANRE Nr. 16/ 18 martie 2015

ELABORAT: Virgil POPESCU 

AVIZAT : Sef Asigurarea - Calitatii Mihaela SIMIONESCU 

APROBAT: Sef Departament Calitate – Radu Mihnea IONESCU 

Sef DFPE – Radu IONESCU..... 

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII
 Nr / Data

A. DATE DE IDENTIFICARE	
Client final	Furnizor de energie electrică
Nume:	Nume: ELECTROMAGNETICA S.A.
Cod client:	
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum	
Adresa:	Adresa: Calea Rahovei 266-268 Sector 5 Bucuresti
Localitate:	Localitate: București
Cod poștal:	Cod poștal: 050912
Tel/Fax:	Tel/Fax: 021 404 21 81 / 021 404 21 89
E-mail:	E-mail:
Reprezentant legal:	Alte detalii:
B. PLÂNGERE CLIENT FINAL	
I. Probleme reclamate	
Data la care a apărut problema: / / (zi/lună/an)	
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:	
Plângere în legătură 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 neînregistrate, 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:	
II. Detalii cu privire la plângere	

III. Cerințe client final

Solicitare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. ... 5. ... 	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. ... 5. ... 	

IV. Documente anexate

Lista documentelor probatorii	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	
Data:	Semnătură client final	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE

Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de acord 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:

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Nr. Crt.	Nr. Si data inregistrarii plangerii	Modul de preluare sediu/telefon/e-mail/formular on-line/fax/posta	Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluziile analizarii plangerii Intemeiata/Neintemeiata/Nesolutiionabila	Masurile stabilite	Transmitere raspuns catre client	Raspuns in termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

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 casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de email			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin posta			
TOTAL:				

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 electrica				
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				
	nesolutionate				

Sinteza 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 furnizare		
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		