

Aprobat la 30.06.2015 - Valabilă începând cu 01.07.2015

PROCEDURA INTERNĂ A FURNIZORULUI APURON ENERGY S.R.L. PRIVIND SOLUȚIONAREA
PLÂNGERILOR FORMULATE DE CLIENȚII FINALI

În conformitate cu prevederile ordinului Ordinului ANRE nr. 16/2015 privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, administratorul APURON ENERGY S.R.L. (denumită în continuare „furnizorul”) aprobă prezenta procedură.

1. Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.
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 și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.
3. Obiectul plângerilor poate fi reprezentat de:
 - contractarea energiei;
 - facturarea contravalorii energiei furnizate;
 - ofertarea de prețuri și tarife;
 - continuitatea în alimentarea cu energie;
 - asigurarea calității energiei furnizate;
 - funcționarea grupurilor 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;
 - orice alte aspecte privind activitatea furnizorului de energie.
4. Furnizorul instituie prin prezenta procedură un sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.
5. Preluarea plângerilor formulate de clienți se face printr-una sau mai multe dintre următoarele modalități:
 - prin punctele unice de contact, prin depunere în scris;
 - prin telefon la numărul 031 8298058 sau 0758069121
 - prin email la adresa office@apuron-energy.ro

- prin fax

- prin poștă la adresa APURON Energy S.R.L., București, sector 5, str. Prof. Dr. Ion Athanasiu, nr. 33.

6. În vederea preluării plângerilor, clienții sunt informați prin prezenta asupra următoarelor aspecte:

a) Denumirea furnizorului: APURON Energy S.R.L.;

b) Adresa furnizorului: București, sector 5, str. Prof. Dr. Ion Athanasiu, nr. 33;

c) Programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor: 09:00-17:00 de luni până vineri;

d) Persoana care efectuează audiențele: Alexandru Gheorghe, Director de Vanzari al societății. Programul audiențelor este în fiecare luni între orele 10:00 și 12:00. Programarea pentru audiență se face prin cerere scrisă sau telefonică cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte.

e) Categoriile de plângeri cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv de soluționare, sunt menționate în Anexa 1 la prezenta procedură.

f) Clientul final are dreptul de a sesiza ANRE (date de contact: Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, cod poștal: 020995, telefon: 021.327.81.74, 021.327.81.00 fax: 021.312.43.65 e-mail: anre@anre.ro website: www.anre.ro) cu privire la împrejurările care fac obiectul plângerii.

g) Clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor.

h) Clientul final are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente, fără ca acest drept să fie condiționat de formularea unei plângeri prealabile în fața furnizorului sau a ANRE.

7. Înregistrarea plângerii de către furnizor se efectuează cel târziu a doua zi lucrătoare după transmiterea Formularului de înregistrare a plângerii de către client (denumit în continuare „formularul”). Tot atunci i se comunică clientului numărul și data de înregistrare a plângerii sale.

8. Ca regulă generală, plângerile se formulează prin completarea secțiunilor A și B din formular. Cu toate acestea, orice sesizare, reclamație, solicitare de clarificare sau document, indiferent de denumirea sa și de forma în care este prezentat, poate fi calificat de furnizor ca plângere în sensul prezentei proceduri dacă încorporează nemulțumiri exprimate de clientul final și dacă prin acesta se solicită luarea anumitor măsuri.

9. Furnizorul va asista clientul în completarea corectă a formularului (secțiunile A și B).

10. Înregistrarea formularului va fi menționată de îndată de către furnizor în Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali (denumit în continuare „Registrul”).

11. Analizarea plângerilor se realizează de către furnizor în termenele legale. Analizarea plângerilor revine compartimentului corespunzător din cadrul furnizorului în funcție de obiectul acesteia. Furnizorul are dreptul să recalifice obiectul plângerii indicat inițial de client.

12. Furnizorul 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".

13. Furnizorul poate soluționa plângerea într-una dintre următoarele modalități:

a) O poate respinge ca neîntemeiată în cazul în care aceasta îndeplinește toate celelalte condiții însă ca urmare a analizei rezultă că motivele care au stat la baza plângerii nu sunt reale ori nu s-a produs nicio încălcare a prevederilor legale aplicabile.

b) O poate respinge ca nesoluționabilă în cazul în care analiza plângerii nu este posibilă ca urmare a unor cauze obiective.

c) O poate admite în tot sau în parte, caz în care va lua măsurile necesare pentru repunerea clientului în drepturile sale, inclusiv prin rambursare/compensarea sumelor reale datorate.

14. În toate cazurile, furnizorul completează de îndată, în Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali, concluziile analizei și măsurile concrete dispuse în raport cu fiecare plângere.

15. Semestrial, managementul furnizorului analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

16. Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații:

- numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri, respectiv, pentru fiecare categorie, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite.

17. Pentru fiecare categorie de plângeri se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile.

18. Perioada analizată în rapoartele menționate este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

În funcție de tipul plângerii, termenele legale de soluționare, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 1/2010 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, sunt următoarele:

Nr. crt.	Tipul plângerilor		Energie electrică		Temei legal
			casnici	noncasnici	
			termenul legal de soluționare/ termenul legal pentru depunere(dacă este cazul - zile)*		
1.	Contractarea		15 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare	L. 123/2012 art.58 alin (1)/Ordinul ANRE 37/2007
2.	Factura		10/15	10/15	Ordin ANRE nr.1/2010 art.7 alin (1)/ Ordinul ANRE 37/2007
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		15	30	Ordin ANRE nr.1/2010 art.5 alin (2)/ Ordinul ANRE 37/2007
4.	Continuitatea în alimentare	Email sau fax	Ziua lucrătoare imediat următoare	Ziua lucrătoare imediat următoare	Ordin ANRE nr.1/2010 art.12 alin (3) lit. a) si b)/ Ordinul ANRE 37/2007
		În scris	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare	
5.	Asigurarea calității	Email sau fax	Ziua lucrătoare imediat următoare	Ziua lucrătoare imediat următoare	Ordin ANRE nr.1/2010 art.12 alin (3) lit. a) si b)/ Ordinul ANRE 37/2007
		În scris	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Email sau fax	Ziua lucrătoare imediat următoare	Ziua lucrătoare imediat următoare	Ordin ANRE nr.1/2010 art.12 alin (3) lit. a) si b)/ Ordinul ANRE 37/2007
		În scris	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare	
7.	Schimbarea furnizorului		3	3	/Ordinul ANRE 37/2007
8.	Informarea clienților în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		30	30	
9.	Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		30	30	