

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ

Aprobat,
Director General
ec. Florin SANDU



ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEŢILOR FINALI DE ENERGIE ELECTRICĂ

Cod PL-EX-01

EDIȚIA 1

REVIZIA 0

Standarde de referință:
SR EN ISO 9001 : 2008

Avizat,
Șef Departament Comercial
ing. Călin George Bosovici

Elaborat,
Șef Birou Vânzare Energie Electrică, Licențe
ing. Marian Ovidiu Paicu

Exemplar difuzat în regim controlat, cu nr.....

Documentul de față este proprietatea S.C.MODERN CALOR S.A. Botoșani. Reproducerea și difuzarea documentului sunt, în exclusivitate, dreptul societății. Copiile sunt ținute sub control.

Cod: PL-EX-01

Ediția 1

Revizia 0

Data: 17.04.2015

Indicatorul reviziilor

Nr. crt.	Ediția 1 Revizia 0 Data:	Conținut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1	Ediția 1 Revizia 0 Data:10.03.2008	Elaborare PL-EX-01, Ediția 1 , revizia 0	.		DT	DG
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 4/ 9
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ	

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în S.C. Modern Calor S.A. și are drept scop stabilirea într-un cadru unitar, simplu și transparent a activităților și responsabilităților pentru primirea, înregistrarea, dirijarea, rezolvarea, raportarea, respectiv evaluarea modului de rezolvare a plângerilor clienților finali de energie electrică, referitoare la :

- 1.a. Aspecte contractuale inclusiv cele legate de prețuri și tarife
- 1.b. Aspecte privind facturarea contravalorii energiei electrice furnizate
- 1.c. Aspecte cu privire la continuitatea și asigurarea calității energiei electrice furnizate
- 1.d. Aspecte cu privire la funcționarea grupurilor de măsurare
- 1.e. Aspecte legate de schimbarea furnizorului
- 1.f. Aspecte legate de modul de rezolvare a petițiilor/reclamațiilor clienților
- 1.g. Aspecte legate de informarea clienților în conformitate cu legislația în vigoare

Procedura se aplică de personalul desemnat pentru :

- primirea, înregistrarea și dirijarea sesizărilor și reclamațiilor ;
- rezolvarea și raportarea modului de rezolvare a sesizărilor și reclamațiilor ;
- analiza și evaluarea periodică a modului de tratare a sesizărilor și reclamațiilor.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 2.1. Licența pentru producerea de energie electrică nr. 951 / 2010
- 2.2. Licența pentru furnizarea de energie electrică nr. 1270 /2013
- 2.3. Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123 / 2012
- 2.4. Ordin ANRE nr. 25 / 2004 – *Codul Comercial al Pieței Anglo de Energie Electrică*
- 2.5. Ordin ANRE nr. 64 / 2014 – *Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali*
- 2.6. Ordin ANRE nr. 86 / 2009 - *Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale*
- 2.7 Ordin ANRE nr. 16 / 2015 – *Procedura – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*
- 2.7. SR EN ISO 9001 : 2008 - *Sisteme de management al calității. Cerințe.*
- 2.8. Procedura de sistem *Controlul documentelor, PS - 01*
- 2.9. Procedura de sistem *Controlul înregistrărilor, PS - 02*
- 2.10. Procedura de sistem *Controlul produsului neconform, PS - 03*
- 2.11. O.G. nr. 21 / 1992 privind protecția consumatorului.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII, PRESCURTĂRI

3.1. Termeni și definiții :

Termenii utilizați și definirea acestora este conformă cu SR EN ISO 9000 : 2006 și cerințele legale în vigoare.

Pentru scopul înțelegerii textului prezentei proceduri, se rețin termenii :

Conformitate - îndeplinirea unei cerințe ;

Neconformitate - neîndeplinirea unei cerințe ;

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data: 17.04.2015
----------------	----------	-----------	------------------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 5 / 9
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ	

Acțiune corectivă - acțiune (întreprinsă) pentru a elimina cauza unei neconformități descoperite sau a altei situații nedorite.

NOTA 1: Pot fi mai multe cauze pentru o neconformitate.

NOTA 2: Acțiunea corectivă este întreprinsă pentru a preveni repetarea în timp ce acțiunea preventivă este întreprinsă pentru a preveni apariția.

NOTA 3: Există o deosebire între corecție și acțiune corectivă.

Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care **cerințele** clientului au fost îndeplinite.

NOTA 1: Reclamațiile clientului constituie un indicator obișnuit al satisfacției scăzute a clientului, dar absența acestora nu implică în mod necesar o satisfacție înaltă a clientului.

3.2. Prescurtări :

DG – Director general

DT – Director tehnic

RCM – Responsabil management calitate - mediu

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1. Preluarea plângerilor

4.1.1. Preluarea plângerilor clienților finali de energie electrică se face utilizând următoarele modalități :

- la sediul companiei (punct unic de contact) : municipiul Botoșani, str. Pacea nr. 43 pentru depunerea în scris a plângerii
- prin tel. 0231537100 – sediul companiei, Secretariat și Birou Vânzare Energie Electrică, Licențe. 0231535340 - aflat în responsabilitatea operatorului - date de la Dispeceratul companiei, 0331401962 – Birou Relații Clienți
- prin e-mail : relatii.clienti@moderncalor.ro
- prin fax la nr. 0231516446
- prin poștă la adresa : municipiul Botoșani, str. Pacea nr. 43, cod poștal 710014

Clientul final completează **“Formularului de înregistrare a plângerii”** (anexa 1) pus la dispoziție pe suport de hârtie la sediul companiei și în format electronic pe pagina de internet a S.C. Modern Calor S.A.

Pentru corectitudinea și operativitatea completării formularului menționat anterior, clientul va fi consiliat de către furnizor.

4.1.2. S.C. Modern Calor S.A. va publica pe pagina proprie de internet și la toate punctele de contact următoarele :

- a) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor ;
- b) numerele de telefon / fax, adrese de e-mail la care se pot primi plângeri ;
- c) procedura - cadru pentru soluționarea plângerilor clienților finali în conformitate cu ordin ANRE nr. 16 / 2015 ;
- d) procedura internă a S.C. Modern Calor S.A privind soluționarea plângerilor clienților finali ;
- e) dreptul clientului de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE ;
- f) dreptul clientului de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor ;
- g) dreptul clientului de a se adresa instanței judecătorești competente.

4.2. Înregistrarea petițiilor/reclamațiilor

4.2.1. Petițiile/reclamațiile clientului sunt înregistrate într-un **Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali (anexa 2) F-EX-01/01.**

4.2.2. Furnizorul transmite clientului imediat după înregistrarea petiției / reclamației în **Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali**, numărul și data de înregistrare a reclamației.

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data: 17.04.2015
----------------	----------	-----------	------------------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 6/ 9
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ	

4.3. Dirijarea petițiilor/reclamațiilor

4.3.1. Dirijarea petițiilor/reclamațiilor se face către Serviciul Clienti/Biroul Vânzare Energie Electrică, Licențe

4.3.2. Dirijarea petițiilor/reclamațiilor se poate face în trei moduri, funcție de importanța și de urgența rezolvării petițiilor/reclamației: prin telefon, pe suport de hartie și pe suport informatic. Modul de dirijare a sesizării/reclamației este ales și asumat, după caz, de către secretariatul companiei sau de către operatorul-date, care consemnează în *Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali*

4.4. Analizarea petițiilor/reclamațiilor

4.4.1. Analizarea petițiilor/reclamațiilor se face de către Serviciul Clienti/Biroul Vânzare Energie Electrică, Licențe, pe baza datelor înregistrate preluate de la client, păstrând confidențialitatea acestora.

4.4.2. În cazul în care analizarea reclamației nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în *Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali*, la rubrica ‘Concluzii’ se va înscrie ‘Reclamație nesoluționabilă’ cu specificația cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului.

4.5. Soluționarea și informarea clienților privind modul de rezolvare a reclamațiilor primite de la aceștia

4.5.1. Serviciul Clienti/Biroul Vânzare Energie Electrică, Licențe desemnează persoana responsabilă cu analiza și rezolvarea sesizării și termenul de rezolvare al acesteia ;

4.5.2. Persoana desemnată contactează petentul în termen de 24 h de la primirea sesizării în vederea confirmării de primire și pentru precizări suplimentare (dacă este necesar) ;

4.5.3. Persoana desemnată realizează cercetarea și analiza detaliată a tuturor aspectelor sesizate și inițiază măsurile care se impun pentru rezolvarea eventualei neconformități ;

4.5.4. În cazul în care constată neconformități în modul de facturare a energiei electrice furnizate, persoana desemnată efectuează acțiuni corective, cu respectarea prevederilor legale ;

4.5.5. Persoana desemnată întocmește proiectul de răspuns pentru scrisoarea de informare a clientului, specificând obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate ;

4.5.6. Scrisoarea de informare, cuprinzând acțiunile întreprinse pentru rezolvarea sesizării, este transmisă petentului prin poștă, cu confirmare de primire ;

4.5.7. Persoana desemnată din cadrul Serviciului Clienti/Biroul Vânzare Energie Electrică, Licențe completează secțiunea C din *Formularul de înregistrare a reclamației și Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*

4.5.8. În cazul în care clientul nu este satisfăcut de soluționarea petiției/reclamației, acesta poate face demersurile prevăzute la pct. 4.1.2. literele e, f și g.

5. RESPONSABILITĂȚI:

5.1. Cele ce decurg din activitățile cu nominalizările persoanelor din prezenta procedură.

6. FORMULARE, ÎNREGISTRĂRI,

6.1. *Registru unic de evidență sesizări și reclamații*

6.2. *Formularul de înregistrare a reclamației*

7. ANEXE

7.1. Anexa 1

7.2. Anexa 2

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 7/9
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ	

Anexa 1

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PETIȚIILOR/RECLAMAȚIILOR
NR...../DATA.....

A. DATE DE IDENTIFICARE

Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică
1.	Nume :	S.C. MODERN CALOR S.A.
2.a	Cod client final :	
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare / Cod loc de consum :	
3.	Adresa de corespondență :	Adresa: str. Pacea nr. 43
4.	Localitate :	Localitate: Botoșani
5.	Cod postal :	Cod poștal: 710014
6.	Tel. / Fax	Tel./Fax: 0231537100/0231516446
7.	E-mail	E-mail: office@moderncalor.ro
Reprezentant legal:		Alte detalii :

B. FORMULAR PENTRU CLIENTUL CARE FACE PETIȚIA/RECLAMAȚIA

I. Probleme reclamate	
Data la care a apărut problema: / / (zi/lună/an)	
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu :	
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.	Informații suplimentare:
II. Detalii cu privire la plângere	

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 8/9
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ	

III. Cerințe client final	
Solicitare :	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.
	Alte tipuri de solicitări :
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.
Data	Semnătură client final

C. FORMULAR PENTRU S.C. MODERN CALOR S.A.

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:
Cauza respingerii plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă :
Responsabil furnizor :
Data:
Semnătura :

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 9/9
	ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ	

Anexa 2

REGISTRU UNIC DE EVIDENȚĂ PETIȚII/RECLAMAȚII

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediul/Tel./ E-mail/ Formular online/Fax/Poștă	Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii: Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluționabilă	Măsurile stabilite	Nr. și data răspuns	Răspuns în termen Da/N
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12