

Procedura de inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor consumatorilor

1. Clientul poate adresa o plangere in legatura cu:

- Clauze contractuale furnizare energie electrica
- Modalitate de facturare energie electrica
- Consumul si valoarea facturii de energie electrica
- Plati neinregistrate, plati alocate eronat
- Ofertarea de preturi si tarife
- Continuitatea in alimentarea cu energie electrica
- Calitatea energiei electrice furnizate
- Functionarea grupurilor de masurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clientilor finali
- Standarde de performanta pentru furnizarea energiei electrice
- Altele

2. Clientul poate depune o plangere prin urmatoarele modalitati:

- La punctul unic de contact din Str. Buzesti, nr.82-94, et.7, Sector 1, cod postal 011017, Bucuresti
- Prin apel telefonic la numarul (+4) 0374 465 770 de Luni pana vineri intre orele 9:00 – 17:00
- Fax la numarul (+4) 0374 465 771
- Prin e-mail la adresa operations@axpo.ro
- Prin trimiterea plangerii prin servicii postale la adresa: Str. Buzesti, nr.82-94, et.7, Sector 1, cod postal 011017, Bucuresti.

3. Preluarea formularelor de plangere

Plangerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de catre clientul final a „Formularului de inregistrare a plangerii” si sunt inregistrate intr-un registru electronic fiind evidentiata: nr. de inregistrare, data, modul de preluare, subiectul plangerii, emitentul acesteia si sunt alocate unei categorii de plangeri enuntate mai sus in vederea solutionarii.

4. Termene de depunere a plangerilor si de raspuns

4.1 Clienti non-casnici

In functie de tipul plangerii, termenele legale de solutionare si raspuns sunt urmatoarele:

- solicitare emitere oferta de furnizare: 15 zile lucratoare, respectiv 30 de zile calendaristice in cazul clientilor necasnici mari
- contestatie la factura – 10 zile; 30 de zile daca rezolvarea contestatiei implica verificarea valorilor masurate, cu raspuns intermediar transmis consumatorului in 10 zile
- modificare tarif – 10 zile lucratoare
- plangerile care privesc activitatea operatorului de distributie - durata de transmitere catre operatorul de distributie a unei plangeri care face referire la activitatea acestuia:
- ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru plangerile primite de la clienti prin e-mail sau fax;
- 3 zile lucratoare, pentru plangerea primita de la client in scris pe hartie
- plangeri privind activitatea operatorului de distributie - durata de transmitere catre client a raspunsului primit de la operatorul de distributie:
- 3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de catre furnizor
- alte plangeri – 15 zile lucratoare sau 30 de zile calendaristice, in conditiile in care formularea raspunsului necesita un timp mai lung, cu informarea clientului in 15 zile lucratoare.

4.2 Clienti casnici

Categoria de plangeri conform Ord. ANRE nr. 16/2015	Termen de depunere plangeri	Termen de solutionare
1. Contractarea energiei		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii <i>sau</i> 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat
2. Facturarea contravalorii energiei facturate	15 zile calendaristice de la primirea facturii	10 zile calendaristice <i>sau</i> 30 de zile calendaristice daca implica verificarea valorilor masurate
3. Ofertarea de preturi si tarife		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii <i>sau</i> 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat
4. Continuitatea in alimentarea cu energie	5 zile lucratoare	3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de la Operatorul de Retea
5. Asigurarea calitatii energiei furnizate	5 zile lucratoare	
6. Functionarea grupurilor de masura		15 zile lucratoare de la primirea scrisorii <i>sau</i> 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat
7. Schimbarea furnizorului		
8. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10. Creante		

5. Gestionarea plangerilor

5.1 Inregistrarea plangerilor

Plangerile primite, indiferent de canalul de primire, sunt inregistrate de catre reprezentantul de la Receptie, acestea fiind transmise departamentelor Operatiuni si Vanzari pentru a se da un punct de vedere.

Plangerile vor fi inregistrate intr-un registru electronic fiind evidentiata: nr. de inregistrare, data plangerii, subiectul, emitentul, numarul de telefon al emitentului si sunt alocate unei categorii enuntate mai sus. Numarul si data inregistrarii vor fi comunicate clientului cel tarziu a doua zi lucratoare de la data depunerii plangerii.

5.2 Formularea raspunsului

Punctul de vedere privind plangerile depuse de clienti este comunicat catre Departament Operatiuni care elaboreaza raspunsul, inchide cererea in registrul electronic, iar acesta este transmis catre client, conform termenelor mentionate la punctul 4.

In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua din cauze obiective in registrul de inregistrare al reclamatilor se mentioneaza ca si concluzie: „plangere nesolutionabila” cu precizarea cauzelor si informarea clientului final.

Raspunsul final se transmite in scris clientului care cuprinde concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal completand aceste date si in sistemul informatic. In functie de rezultatul analizei plangerii furnizorul intreprinde urmatoarele actiuni:

- Daca plangerea este intemeiata, furnizorul este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, precum si rambursarea si sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.
- Daca plangerea este neintemeiata sau nesolutionabila, furnizorul intocmeste raspuns final clientului.

In cazul in care clientul nu este de acord cu raspunsul formulat de furnizor aceasta se poate adresa ANRE la datele de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail anre@anre.ro

6. Neintelegerile precontractuale

Neintelegerile precontractuale (orice divergenta aparuta in procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii pe cale amiabila, partile pot

apela la ANRE in vederea declansarii procesului de solutionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Ordinului ANRE 128/2020.

Neintelegerile aparute in derularea contractului de furnizare energie electrica pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii partile se pot adresa ANRE sau instantei competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013 si completarile ulterioare.

In cazul in care clientul este nemulțumit de raspunsul companiei legat de interpretarea si aplicarea clauzelor contractuale, el are dreptul de:

- a se adresa AUTORITATII NATIONALE DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI, cu sediul in:

Bucuresti, sector 2, str. Constantin Nacu, nr.3, cod postal 020995,
Romania Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 Fax: 021-312.43.65.

E-mail: anre@anre.ro

www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petiti

- a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- a se adresa instantelor judecatoresti competente.