

## **PROCEDURĂ-CADRU**

### **Procedura privind soluționarea plângerilor**

#### **Clienților Finali de energie electrica si gaze naturale**

##### **I. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE**

Procedura-cadru se aplică participanților la piața de energie electrică și gaze naturale prevăzuți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării plângerilor clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analiza și stabilirea măsurilor corective referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale, inclusiv transmiterea răspunsului în termen legal

##### **II. DOMENIUL DE APLICARE**

Procedura se aplică de către toate entitățile organizatorice din cadrul grupului Tinmar ENERGY SA care desfasoara activitatea de furnizare energie electrica si/gaze naturale în vederea soluționării plângerilor referitoare la:

- clauze contractuale furnizare energie electrică/ gaze naturale;
- modalitate de facturare energie electrică/ gaze naturale;
- consumul și valoarea facturii de energie electrică/ gaze naturale;
- plăți neînregistrate, plăți alocate eronat;
- ofertarea de prețuri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie electrică/ gaze naturale;
- calitatea energiei furnizate;
- funcționarea grupurilor de măsurare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clienților finali;
- standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale;

- altele

### **III. EXCLUDERI**

Nu intra sub incidenta prezentei proceduri:

- a) plângerile împotriva operatorului de transport și de sistem și a operatorilor de distribuție referitoare la obligațiile ce le revin potrivit legii, precum și divergențele dintre operatorul de transport și de sistem și proprietarul rețelei de transport;
- b) neînțelegerile precontractuale în sectorul energiei electrice și al gazelor naturale;
- c) disputele asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul energiei electrice și termice produse în cogenerare și din sectorul gazelor naturale;
- d) disputele a căror rezolvare nu intră în competența autorității de reglementare, inclusiv aspecte legate de proprietate;
- e) disputele privind accesul la rețelele din sectorul energiei electrice și divergențele privind accesul la sistemele din sectorul gazelor naturale;
- f) plângerile împotriva titularilor de licențe în domeniul energiei, ale căror obligații sunt cuantificate prin indicatori de calitate, stabiliți prin standarde de performanță a activității acestora.
- g) disputele al căror obiect depășește 36 de luni de la data săvârșirii acțiunilor/faptelor care le-au cauzat;
- h) disputele deduse spre soluționare instanțelor judecătorești sau unor entități juridice pe cale extrajudiciară.

### **IV. MODALITĂȚI ADRESARE PLÂNGERI**

Preluarea plângerilor de la Clientul Final se realizează prin:

- a) depunere prin posta sau direct la adresa sediului social: Bucuresti, Calea Floreasca, nr. 246C, etaj 17, sector 1, Bucuresti
- b) Call Center, la numărul 0800 410 065 (apel taxabil) zu +40319797 , orele 8:00-20:00, în zilele lucrătoare, mai puțin sărbătorile legale
- c) formularul unic de contact disponibil la <https://www.amv-solar.ro/informarea-consumatorilor/plangeri-si-solicitari/>
- d) intermediul adresei de e-mail afișată pe factura de ee/gn;
- e) fax;

## V. MOD DE LUCRU

5.1 Plângerile pot fi formulate de către:

- Clientul final titulari de contracte de furnizare ee/gn sau imputerniciți ai acestora;
- Clientul final potential (potențiali clienți care semnalează aspecte legate de contractul de furnizare a ee/gn);

5.2 La înregistrarea în aplicația proprie de gestiune cereri/plângeri, orice plângere primește automat un număr de înregistrare (tichet).

Pentru plângerile înregistrate la sediu sau prin Call Center, numărul de înregistrare se comunică Clientului final pe loc.

Pentru plângerile intrate prin canal online, numărul de înregistrare este transmis la Clientului final pe email.

5.3 În funcție de subiect, plângerea este clasificată într-o categorie și i se asociază o problemă specific categoriei.

Clasificarea se face automat, dacă plângerea este transmisă prin intermediul formularelor online, conform selecțiilor efectuate de Clientul Final în formular. Pentru plângerile înregistrate prin celelalte canale, clasificarea se face manual de către persoanele de back office desemnate cu alocarea cererilor/plângerilor.

În cazul în care plângerea nu cuprinde date de contact sau datele sunt incorecte, care să permită identificarea Clientului Final în vederea transmiterii răspunsului, aceasta se clasează.

5.4 După clasificare și alocare către persoana/departamentul responsabil, pentru soluționare, plângerea parcurge următoarele etape:

- se identifică cerințele Clientului Final;
- în funcție de cerințe, se analizează următoarele:
  - *dacă plângerea se referă la clauze contractuale*, se analizează: data la care s-a încheiat contractul, oferta acceptată de client, prevederile contractuale și condițiile de furnizare etc;
  - *dacă plângerea se referă la modalitatea de facturare a ee/gn*, se analizează: cantitățile din convenția de consum, tipul rutei de citire, indexurile autocitite comunicate de Clientul final și înregistrate în aplicația informatică, tipul facturii emise, cantitatea facturată, perioada de facturare etc;

- *dacă plângerea se referă la consumul și valoarea facturii de ee/gn, se analizează conceptele facturate: cantitățile facturate, indexurile autocitite comunicate de Clientul Final și înregistrate în aplicația informatică, tipul facturii emise, consumurile din convenția de consum, perioada de facturare, încadrarea în tranșa de consum în scopul identificării prețului aplicat energiei, documente depuse pentru aplicarea facilităților acordate la plata facturilor, penalitățile calculate etc;*
- *dacă plângerea se referă la plăți neînregistrate/ plăți alocate eronat, se analizează modul în care plățile efectuate de CF au fost procesate pe facturi, documentele justificative de plată puse la dispoziție de CF, informații din extrasele bancare ale furnizorului etc;*
- *dacă plângerea se referă la ofertarea de prețuri și tarife, se verifică conținutul ofertei la care se face referire, inclusiv prețul/tariful ofertat (valoare, valabilitate, elemente componente preț etc.);*
- *dacă plângerea are ca obiect continuitatea în alimentarea cu ee/gn, se solicită la OD un punct de vedere/soluționarea plângerii, în sensul dispunerii măsurilor pentru reglementarea situației reclamate;*
- *dacă plângerea are ca obiect calitatea ee/gn furnizate se solicită la OD un punct de vedere/ soluționarea plângerii în sensul dispunerii măsurilor pentru reglementarea situației reclamate;*
- *dacă plângerea are ca obiect funcționarea grupurilor de măsurare, se solicită la OD să verifice modul de funcționare a contorului și să comunice la furnizor rezultatul obținut, inclusiv eventualele corecții asupra consumului măsurat anterior, în cazul în care plângerea este întemeiată;*
- *dacă plângerea are ca obiect schimbarea furnizorului, se verifică starea locului de consum în POSF/ se solicită, dacă este cazul, un punct de vedere de la OD zonal/ alt furnizor;*
- *dacă plângerea are ca obiect informarea Client final, se verifică dacă au fost respectate reglementările în vigoare în ceea ce privește obligativitatea transmiterii unei informări/ notificări în legătură cu speța reclamată;*

- *dacă plângerea are ca obiect nerespectarea indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a ee/gn* în ceea ce privește termenul de răspuns, se verifică, după caz: data la care a fost înregistrată plângerea, data la care s-a transmis la CF răspunsul la plângere, data la care s-a transmis la OD plângerea CF, data la care s-a transmis la CF răspunsul primit de la OD, valoarea compensației calculate etc.
- *dacă plângerea are ca obiect spețe diferite de cele enumerate mai sus*, se verifică/ analizează, după caz problemele sesizate și cu implicarea persoanelor responsabile se încearcă găsirea soluției cea mai bună pentru toate partile implicate

- 5.5 După finalizarea analizei/operațiunilor necesare pentru rezolvare, persoana responsabilă întocmește răspunsul la plângere și îl transmite Clientului final. Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu subiectul și categoria plângerii. Transmiterea răspunsurilor scrise către Clientul Final se realizează cu respectarea indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a ee/gn.
- 5.6 În cazul în care, pentru soluționarea aspectelor semnalate de Clientul Final este necesar un punct de vedere de la OD, persoana responsabilă transmite Clientului Final un răspuns intermediar prin care acesta va fi informat că răspunsul final va fi formulat după primirea informațiilor/documentelor solicitate de la OD.
- 5.7 După întocmirea răspunsului, persoana responsabilă închide plângerea (tichetul) în aplicația informatică specifică.
- 5.8 Plângerile, inclusiv răspunsurile formulate la acestea și alte documente în legătură cu plângerea respectivă, se păstrează 5 ani de la data înregistrării plângerii.
- 5.9 În cazul în care plângerea este adresată verbal, la Call Center, agentul identifică Clientul Final în sistemul informatic de gestiune clienți și oferă acestuia, în cadrul discuției telefonice, explicații clarificatoare. În situația în care plângerea depășește nivelul de competență al agentului Call Center sau este necesar să se solicite un punct de vedere de la OD sau de la o altă persoană responsabilă, agentul Call Center înregistrează plângerea în aplicația informatică și o alocă, conform regulilor interne, către persoana responsabilă. Dacă plângerea necesită un punct de vedere de la OD, după finalizarea apelului, agentul Call Center transmite plângerea către persoana care coordonează relația cu Operatorul de distribuție.

5.10 În situația în care Clientul Final se consideră nemulțumit de modul de soluționare a plângerii sale, se poate adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, sau instanței judecătorești competente.

## **VI. TERMENE SOLUȚIONARE, MONITORIZARE ȘI RAPORTARE**

Termenele de soluționare a cererilor și plângerilor sunt stabilite prin Ordinul ANRE nr. 83/2021.

Monitorizarea procesului de soluționare a plângerilor și a termenelor de soluționare a acestora se face zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial și semestrial, cu scopul de a evalua calitatea și performanța activității de furnizare ee/gn. Rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor se întocmesc în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 16/2015 și se transmit ANRE semestrial.