

## PROCEDURA INTERNA PRIVIND SOLUTIONAREA PLĂGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

### 1. Scopul și domeniul de aplicare

### 2. Documente de referință

### 3. Etapele procesului:

- Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali;
- Preluarea plângerilor de la clienții finali;
- Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali;
- Analizarea plângerilor primite de la clienții finali;
- Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia;

### 4. Dispoziții finale

Anexa nr. 1 - Formular de înregistrare a plangerii

Anexa nr. 2 - Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

Anexa nr. 3 - Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final;

Anexa nr. 4 - Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal;

Anexa nr. 5 - Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri.

## 1. SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE

- Procedura interna privind obligația furnizorului S.C. NEXT POWER S.R.L. de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent de soluționare a eventualelor plângeri;
- Procedura interna privind obligația furnizorului S.C. NEXT POWER S.R.L. de soluționare a plângerilor clienților finali, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale;
- Sub incidența prezentei proceduri intră 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.

Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, fara a se limita la acestea, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- contractarea energiei;
- facturarea contravalorii energiei furnizate;
- ofertarea de prețuri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie;
- asigurarea calității energiei furnizate;
- funcționarea aparatelor 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.

## **2. DOCUMENTE DE REFERINTA**

Ord. Presedintelui ANRE nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;

Ord. Presedintelui ANRE nr. 118 din 17 iulie 2015 privind aprobarea Standardului de performanata pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

Ord. Presedintelui ANRE nr. 37 din 01 octombrie 2007 privind aprobarea Standardului de performanata pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

Alte acte normative din domeniul protecției consumatorilor.

## **3. ETAPELE PROCESULUI:**

### **1. Condiții prelabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali**

S.C. NEXT POWER S.R.L. desfășoara activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin sistemul propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la eventualele 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.

## 2. *Preluarea plângerilor de la clienții finali*

Preluarea plângerilor de la clienții finali se face prin următoarele modalități:

- plangerile scrise se depun direct sau prin posta la secretariatul S.C. NEXT POWER S.R.L. care are rolul si de punct unic de contact, sau prin fax la nr. 021 380 35 06;
- plangerile telefonice se fac la telefonul nr 021 380 35 06; 0748 281 668;
- prin intermediul adresei de e-mail :

[office@nextpower.ro](mailto:office@nextpower.ro)

[lacramioara.ilic@nextpower.ro](mailto:lacramioara.ilic@nextpower.ro)

- prin intermediul formularului on-line.

## 3. *Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali*

La secretariatul S.C. NEXT POWER S.R.L., respectiv pe pagina de internet a S.C. NEXT POWER S.R.L. se gasesc, la dispozitia clientilor finali, "Formularul de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, din Procedura – cadru stabilita prin Ordinul nr. 16/18.03.2015 al presedintelui ANRE.

## 4. *Analizarea plângerilor primite de la clienții finali*

Pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali, departamentele de specialitate din S.C. NEXT POWER S.R.L. analizeaza toate plangerile primite.

## 5. *Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia*

Concluziile analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal sunt completate în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" din "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" și sunt transmise de furnizor, în scris clientului final.

*În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:*

- în situația în care plângerea clientului este întemeiată, S.C. NEXT POWER S.R.L. în calitate de furnizor face, conform prevederilor legale, toate demersurile necesare pentru ca să repună clientul final în drepturi;
- în cazul în care plângerea clientului este neîntemeiată, sau nesoluționabilă, întocmește
- răspuns în acest sens.



# Next Power

#### **4. DISPOZITII FINALE**

Semestrial, S.C. NEXT POWER S.R.L. analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

Rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor se întocmesc în conformitate cu prevederile Ordinului Președintelui ANRE nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali publică pe pagina de internet a S.C. NEXT POWER S.R.L. și se transmit ANRE.



Formular de inregistrarea plangerii

Nr. .... / Data .....

## A: Date de identificare

Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale
1.	Nume:	Nume:
2.	Adresa:	Adresa:
3.	Localitate:	Localitate:
4.	Cod poștal:	Cod poștal:
5.	Tel/fax	Tel/fax
6.	E-mail	E-mail
Reprezentant legal:		Alte detalii:

## B: Plangere 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
	FURNIZARE GAZE NATURALE
1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
2.	Modalitate de facturare gaze naturale
3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale
4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
5.	Ofertarea de prețuri și tarife
6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale





# Next Power

	7.	Calitatea gazelor furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale	
	12.	Altele	
	Informații suplimentare:		
	Alte tipuri de probleme:		
II. Detalii cu privire la plângere			
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.		
	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.		
	Alte tipuri de solicitări:		
IV. Documente anexate			
Lista documentelor probatorii	1..... 2..... 3.....		
Data	Semnătură client final		



# Next Power

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 nefondată:	Justificare legală:
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare	Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email
Responsabil Furnizor:	
Data	Semnătura:

**NEXT POWER S.R.L.**

Str. Petre S. Aurelian, nr. 62, Vila nr. 15  
Sector 1, 013838 București, România

J34/109/2016



CIF: RO 30744193

E-mail: [office@nextpower.ro](mailto:office@nextpower.ro)

*Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora*

Perioada: \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Consumatori casnici	Consumatori non-casnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin poștă			
<b>TOTAL</b>				



*Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal*

Perioada: \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL					

*Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri*

Perioada: \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calității energiei furnizate		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

