

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 1 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind Soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de Furnizare energie electrică și gaze naturale

Aprobat, 30.04.2015

**DIRECTOR GENERAL
Ing.Dr. Viorel GĂVREA**

| | NUMELE ȘI PRENUMELE | FUNCȚIA | DATA | SEMNĂTURA |
|------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------|------------------|
| ELABORAT | Marius BOLBA | Inginer electrotehnist | 15.04.2015 | |
| VERIFICAT | Cristian MĂRGINEAN | Șef Serv. Energetic | 22.04.2015 | |

Data intrării în vigoare: 05.05.2015

Această procedură este proprietatea TETAROM SA. Copierea neautorizată este interzisă. Exemplarul original se găsește la Manager SMC. Copiile valabile pot fi accesate pe server la adresa:

z:\Sistem de Control Intern Managerial\Proceduri operaționale\Serviceiu Energetic\compartiment CFEEG

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 2 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

Formular evidență modificări

| Nr. crt. | Ediția | Data ediției | Revizia | Data reviziei | Pag. | Descriere modificare | Semnătura conducătorului compartimentului |
|-----------------|---------------|---------------------|----------------|----------------------|-------------|-----------------------------|--|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 3 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

| Nr. crt. | Compartiment | Numele și prenumele | Data primirii | Semnătura | Data retragerii /intrării în vigoare a procedurii | Semnătura |
|-----------------|--|----------------------------|----------------------|------------------|--|------------------|
| 1. | Compartiment Furnizare Energie Electrică și Gaze | Bolba Marius | 30.04. 2015 | | | |
| 2. | | Pălăcean Diana | | | | |
| 3. | | Venczel Cleopatra | | | | |
| 4. | | Zirbo Angela | | | | |
| 5. | Serviciu Distribuție | Mărginean Cristian | | | | |

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 4 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică pentru orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată către TETAROM SA – în calitate de furnizor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de acesta, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicire, conform reglementărilor legale în vigoare.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordinul MFP nr. 946 / 2005 *republicat - pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial, cu completările și modificările ulterioare;
- Legea 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 544/2001;
- Adresa pe Internet a entității publice;
- Legea 182/2002 privind Protecția informațiilor clasificate, cu completările și modificările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului 1.085/2003 pentru aplicarea unor proceduri ale Legii 161/2003 referitoare la implementarea Sistemului Electronic Național cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului 1.723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, modificată prin Hotărârea Guvernului 1487/2005;
- Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată prin Ordine ANRE, cu modificările și completările ulterioare;
- Standarde de performanță pentru serviciile de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale, aprobate prin Ordine ANRE, cu modificările și completările ulterioare.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiție

Definițiile se regăsesc în documentația de referință.

Plângere = reclamație, sesizare, petiție sau orice altă formă definită ca exprimare a insatisfacției clientului final

Furnizor = TETAROM SA

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 5 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

4.2. Abrevieri

- ▶ A.N.R.E. – Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
- ▶ C.F.E.E.G – Compartiment Furnizare energie electrică și gaze
- ▶ EE – Energie electrică
- ▶ GN – Gaze naturale

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Pas 1. Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) prin punctul unic de contact al furnizorului, la depunerea în scris, la adresa: județul Cluj, municipiul Cluj-Napoca, str. Tăietura Turcului, nr. 47, cod poștal 400221
- b) prin intermediul unui centru de telefonie la nr. de tel: 0264/407.900
- c) prin intermediul adresei de e-mail: tetarom@tetarom.ro; marius.bolba@tetarom.ro; cleopatra.venczel@tetarom.ro
- d) prin intermediul formularului on-line;
- e) prin fax la nr. de tel: 0264/432.750;
- f) prin poștă, la sediul principal al furnizorului.

Pas 2. *Formularul de înregistrare a plângerii* (Anexa la PS-07-04) se pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact, respectiv pe pagina proprie de internet a furnizorului.

Pas 3. Formularul se completează cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul. În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorul (prin **Agentul de vânzări CFEEG**) va proceda la consilierea clientului final.

Pas 4. Atât *Formularul de înregistrare a plângerii* completat cât și plângerile adresate prin orice altă modalitate de preluare a acestora, se înregistrează de către **Agentul de vânzări CFEEG** în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* (Anexa la PS-07-04).

Pas 5. Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare, numărul și data de înregistrare a plângerii.

5.2. Analizarea, soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Analizarea plângerilor de către furnizor se efectuează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali și având la bază:

- *Formularul de înregistrare a plângerii* completat de către clientul final;
- documentele probatorii puse la dispoziție de către clientul final.

După finalizarea analizării plângerii, **Agentul de vânzări CFEEG** înregistrează rezoluția la rubrica "Concluzii" din *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*, respectiv în secțiunea C din *Formularul de înregistrare a plângerii* cauzele (dacă este cazul).

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 6 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

În situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), furnizorul își însușește concluzia analizării plângerii și repune clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul.

În situația în care plângerea este considerată neîntemeiată sau analizarea acesteia nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, furnizorul va înscrie "Plângere nesoluționabilă" la rubricile menționate mai sus.

Indiferent de rezultatul analizării plângerii, furnizorul informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal. În cazul în care înregistrarea plângerii s-a făcut pe baza *Formularului de înregistrare a plângerii*, îi va transmite acestuia secțiunea C din *Formularul de înregistrare a plângerii* cauzele.

În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta are dreptul de a apela la ANRE.

6. RESPONSABILITĂȚILE PERSONALULUI CFEEG

Inginerul CFEEG

- Primește reclamațiile și stabilește, împreună cu alte funcții responsabile, modul de tratare precum și rezolvarea acestora.
- Stabilește cauzele care au generat neconformitățile semnalate și măsurile de acțiuni corective de eliminare a acestora.
- Se asigură ca următoarele date să fie publice, pe pagina de internet și la punctul unic de contact, precum și că apar ca anexă la facturile emise:
 - a) Denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;
 - b) Numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
 - c) Programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;
 - d) Procedura – cadru elaborată de ANRE pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
 - e) Procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali;
 - f) Termenul legal de soluționare, funcție de categoria de plângere;
 - g) Dreptul clientului final de a apela la ANRE în cazul în care nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la acesta în termenul legal;
 - h) Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
 - i) Dreptul clientului de a se adresa instanței judecătorești competente.

Economistul CFEEG

- Întocmește facturile de furnizare către clientul final
- Colaborează cu **Inginerul CFEEG** pentru stabilirea cauzelor care au generat neconformitatea semnalată referitoare la facturi, și întreprinde acțiunile corective pentru eliminarea acesteia.

| | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| TETAROM S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind Soluționare plângeri – EE și GN | Ediția I |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | Cod P.O. – C.FEEG - 02 | Revizia 0 |
| | | Nr. de exemplare:1 |
| | | Pagina 7 din 7 |
| | | Exemplar nr.1 |

Agentul de vânzări CFEEG

- Stabilește și desfășoară un program de audiențe (joi între orele 9:00 – 11:00)
- Împreună cu inginerul CFEEG, va proceda la consilierea clientului final în vederea completării corecte a *Formularului de înregistrare a plângerilor*
- Completează și gestionează *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*
- Transmite clientului final conform reglementărilor din prezenta procedură numărul și data de înregistrare a plângerii
- Informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii conform reglementărilor din prezenta procedură.

Consilierul juridic CFEEG

- Analizează din punct de vedere legal *Formularul de înregistrare a plângerilor* completat de către clientul final și solicită completări, dacă este cazul, referitor la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe ale formularului
- Înainte de transmiterea către clientul final, analizează din punct de vedere legal conformitatea răspunsurilor întocmite de către **Inginer CFEEG** și **Agentul de vânzări CFEEG**, în situația în care plângerile impun interpretarea/detalierea/aplicarea legislației în domeniul furnizării energiei electrice și gazelor naturale
- Asigură respectarea confidențialității datelor de identificare/datelor cu caracter personal ale clienților finali
- Asigură respectarea prevederilor Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, cu modificări și completările ulterioare.