Procedură internă privind soluționarea plângerilor de la clienții finali

Intră sub incidența prezentei proceduri interne 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.

1. Scopul:

Procedura internă de soluționare a plângerilor are ca scop formalizarea procesului de lucru privind înregistrarea, preluarea, analizează și soluționarea reclamațiilor referitoare la contractarea energiei, facturarea contravalorii energiei furnizate funcționarea grupurilor de măsurare, schimbarea furnizorului, informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.

2. Legislație:

- Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2025 pentru aprobarea procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- Ordinul ANRE nr. 128/24.06.2020pentru aprobarea procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei;
- Ordinul ANRE nr. 61/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale forma modificată și adăugită;
- Ordinul ANRE nr. 83/2021 privind Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gaze naturale;
- Ordinul ANRE nr. 5/2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, precum și pentru modificarea și completarea unor ordine ale președintelui ANRE.

3. Înregistrarea plângerilor:

În vederea realizării activității de soluționare a plângerilor, societatea pune la dispoziția clienților finali, atât la punctul de lucru din strada Aleksandr Sergheevici Pușkin nr. 7, sector 1, București, prin telefon la numărul 0374022008 și pe site-ul www.gesfurnizare.ro , "Formularul de înregistrare plângere". Având în vedere faptul că limba oficială utilizată în relația cu Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei este limba Română, limba oficială utilizată la redactarea plângerilor trebuie să fie limba Română, iar documentele înaintate societății, în situația în care sunt redactate în altă limbă, trebuie să fie însoțite de o traducere legalizată. În cazul în care se constată că acest lucru nu este îndeplinit, plângerile nu vor fi luate în considerare.

Plângerile se vor înregistra în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" cu evidențierea următoarelor informații:

- numărul și data înregistrării;
- modul de preluare;
- denumirea clientului;
- tip client;
- categorie plângere;
- obiectul plângerii;
- persoana desemnată pentru răspuns;
- termen legal pentru răspuns;
- concluziile analizării plângerii;
- măsurile luate;
- număr și dată răspuns.

În situația în care plângerile se primesc după ora 16:00 a unei zile lucrătoare sau orice altă oră a unei zile nelucrătoare, acestea vor fi luate în considerare ca fiind primite de către societate, în imediat următoarea zi lucrătoare.
Clientului final i se comunică numărul de înregistrare a plângerii, cel târziu a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia.

4. Categorii de plângeri adresate societății și termenele de soluționare

Termenele de răspuns prevăzute de legislația în vigoare sunt cele stipulate în ordinul ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea "Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale".

5. Investigarea și soluționarea plângerilor

După înregistrarea plângerii, personalul societății desemnat cu analizarea aspectelor semnalate de către clientul final, va întreprinde toate măsurile în vederea soluționării acesteia. În funcție de rezultatele analizării plângerii, se pot identifica două acțiuni, după cum urmează:

- dacă plângerea este considerată ca fiind întemeiată, se informează clientul final cu privire la soluționarea acesteia, conform prevederilor legale;
- dacă se constată că plângerea este neîntemeiată, se va transmite clientului final un răspuns în acest sens.

Toate informațiile cu privire la concluziile analizării plângerii, modul de soluționare și măsurile stabilite (după caz), se vor înscrie în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și a datei la ca s-a răspuns.

6. Modalități de soluționare a divergențelor privind modul de soluționare a plângerilor

Divergențele privind soluționarea plângerilor pot fi rezolvate pe mai multe căi, după cum urmează:

- pe cale amiabilă prin acordul dintre clientul final și societate;
- prin apelarea de către clientul final a Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei, prin căile puse la dispoziție de către Autoritate cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, București, România, cod poștal 020995, e-mail anre@anre.ro, website www.anre.ro

Demararea procesului de soluționare a plângerilor de către ANRE nu aduce atingere dreptului clientului final de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

Ionuț Vasilică
Administrator