

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

Exemplar nr. 1

Aproba,
ADMINISTRATOR

Rada COMAN

PROCEDURA OPERATIONALĂ INTERNA

SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEŢILOR FINALI

ELABORARE/ AVIZARE

	Nume, prenume	Semnatura	Data
Elaborat	<i>Vintila Adina</i>		
Avizat	<i>Nelu Coman</i>		
Intrare in vigoare			

Prezentul document nu poate fi copiat, folosit sau făcut cunoscut altor persoane, cu excepția cazului în care există o autorizare scrisă din partea societății.

Originalul acestui document se află pe calculatorul elaboratorului. În cazul tipăririi, exemplarul tipărit se va considera ca fiind numai de referință și este în vigoare atâta timp cât versiunea și data emiterii sunt conforme cu originalul. Responsabilitatea directă a persoanei ce utilizează procedura operationala este să verifice ca orice copie tipărită să fie la zi, completă și în vigoare.

EXEMPLAR NR.

CONTROLAT

NECONTROLAT

DEȚINĂTOR:

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR/ MODIFICĂRILOR

Nr. editiei/ reviziei	Obiectul/ motivul reviziei	Data reviziei	Responsabil modificare	
			Nume	Semnatura
1/0	<i>Elaborare initiala</i>			

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

LISTA DE DIFUZARE

Nr. crt.	Departament	Ed./ Rev.	Nr. ex.	Data	Nume, Prenume	Semnătura primire	Retras Semnătura/ data
1	<i>Administrator</i>	1/0	1				
2	<i>Director General</i>	1/0	2				
3	<i>Director Comercial</i>	1/0	3				
4	<i>Departament FEE</i>	1/0	4				
5	<i>Departamentul IT</i>	1/0	5				

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plângerilor clientilor finali

1. SCOP

Asigurarea unui cadru unitar, simplu și transparent și a unui standard ridicat de soluționare a plângerilor clienților finali ai Photovoltaic Green Project (PGP), care acționează pe piața energiei electrice în calitate de furnizor de energie electrică, în conformitate cu prevederile Ordinului președintelui ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015. Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor adresate societății Photovoltaic Green Project de către clienții finali, referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către personalul Photovoltaic Green Project pentru orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată societății Photovoltaic Green Project, în calitate de furnizor de energie electrică, referitor la activitățile prestate de Photovoltaic Green Project, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Prezenta procedură se aplică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a. Contractarea energiei electrice;
- b. Facturarea contravalorii energiei electrice furnizate;
- c. Ofertarea de prețuri și tarife;
- d. Continuitatea în alimentarea cu energie electrică;
- e. Asigurarea calității energiei electrice furnizate;
- f. Funcționarea grupurilor de măsurare;
- g. Schimbarea furnizorului;
- h. Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i. Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

Prevederile alineatelor de mai sus nu sunt limitative.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

În prezenta procedură următorii termeni au următoarele semnificații:

3.1. Definiții energie electrica:

- **Autoritate competentă** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE;
- **Client** - clientul angro sau final de energie electrică;
- **Client angro** - persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită;
- **Client eligibil** - clientul care este liber să își aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică, în sensul art. 33 din Directiva 2009/72/CE a

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și de abrogare a Directivei 2003/54/CE;

- **Client final** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru consum propriu; în cuprinsul legii noțiunile de "client final" și "consumator" sunt echivalente;
- **Client noncasnic** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include și producători de energie electrică, operatori de rețea și clienți angro;
- **Client casnic** - clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale;
- **Client vulnerabil** - clientul final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;
- **Contract de furnizare a energiei electrice** - contractul în baza căruia furnizorul de energie electrică furnizează clientului său o cantitate de energie electrică pe o anumită perioadă de timp, dar care nu cuprinde un instrument derivat din domeniul energiei electrice;
- **Distribuție de energie electrică** - transportul energiei electrice prin rețele de distribuție de înaltă tensiune, medie tensiune și joasă tensiune, cu tensiune de linie nominală de până la 110 kV inclusiv, în vederea livrării acesteia către clienți, fără a include furnizarea;
- **Furnizare de energie electrică** - activitatea de vânzare de energie electrică către clienți, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului;
- **Furnizor** - persoană fizică și/sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de energie;
- **Rețea electrică** - ansamblul de linii, inclusiv elementele de susținere și de protecție a acestora, stațiile electrice și alte echipamente electroenergetice conectate între ele prin care se transmite energie electrică de la o capacitate energetică de producere a energiei electrice la un utilizator; rețeaua electrică poate fi rețea de transport sau rețea de distribuție;
- **Rețea electrică de distribuție** - rețeaua electrică cu tensiunea de linie nominală până la 110 kV inclusiv;
- **Rețea electrică de interes public** - rețeaua electrică la care sunt racordați cel puțin 2 utilizatori;
- **Rețea electrică de transport** - rețeaua electrică de interes național și strategic cu tensiunea de linie nominală mai mare de 110 kv;
- **Sector al energiei electrice** - ansamblul activităților de producere a energiei electrice, inclusiv de producere a energiei termice și electrice în cogenerare, de transport, de distribuție și de furnizare a energiei electrice, de furnizare a serviciilor de sistem, importul și exportul energiei electrice, schimburile naturale și/sau de avarie cu sistemele electroenergetice ale țărilor vecine, precum și instalațiile aferente acestora;

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

- **Serviciu de distribuție** - serviciul asigurat de operatorul de distribuție care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de distribuție, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare.

3.2.Prescurtări:

- **PGP**– PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT SRL;
- **ANRE** – Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ SI CONEXE

Aplicarea prevederilor prezentei proceduri se va face prin coroborarea cu prevederile următoarelor standarde, documente si reglementari :

Legislatie si Reglementări:

- Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.
- Ordinul președintelui ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015.

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. Organizatie

- ✓ Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor prezentei proceduri este limba română, iar documentele adresate PGP de către clienții finali, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.
- ✓ Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.
- ✓ Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor;
- ✓ PGP are obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

5.2. Administrator/Director General

- ✓ Decide asupra modului de organizare și desfășurare a activităților privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărind aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii;
- ✓ Decide asupra programului de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor și programul audiențelor;
- ✓ Semestrial, managementul societății PGP, analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun;
- ✓ Aprobă rapoartele semestriale către ANRE privind activitatea de soluționare a plângerilor;
- ✓ Aprobă bugetul de cheltuieli interne alocate pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali;
- ✓ Aprobă sumele calculate, necesare pentru repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- ✓ Semnează sau desemnează în acest sens persoane din cadrul PGP pentru semnarea răspunsului scris care se transmite clientului final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal.

5.3. Personalul responsabil cu preluarea și înregistrarea plângerilor

- ✓ Preia plângerile de la clienții finali depuse în scris la sediul societății, prin intermediul unui număr de telefon dedicat clienților finali, prin intermediul unei adrese de email, prin intermediul formularului on-line, prin fax sau prin poștă;
- ✓ Informează clienții finali asupra categoriilor de plângeri și a termenelor legale de depunere a acestora (dacă este cazul) precum și a termenelor legale de soluționare; aceasta informare este la dispoziția clienților finali și pe pagina web www.pgp-energy.ro ;
- ✓ Pune la dispoziția clienților finali, la solicitarea acestora prin prezentarea la sediul societății, respectiv pe pagina de internet www.pgp-energy.ro, "Formularul de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie;
- ✓ Verifică completarea corectă și în totalitate a formularului menționat mai sus cu datele de identificare ale clientului final, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informațiile referitoare la problema reclamată și existența documentelor probatorii ca anexe, dacă este cazul;
- ✓ Verifică dacă plângerile clienților finali sunt făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va verifica existența împuternicirii respective;
- ✓ Înregistrează formularele menționate mai sus, primite în scris, fax și poștă la sediul societății, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2;
- ✓ Solicită personalului specializat din cadrul departamentelor de furnizare energie electrică, asigurarea serviciului de consiliere a clientului final, dacă este cazul, în vederea completării corecte a formularului menționat mai sus, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor;

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

- ✓ Transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii;
- ✓ Transmite conducerii Departamentului de furnizare energie electrica documentația aferentă plângerilor primite de la clienții finali, în scopul luării la cunoștință și repartizării spre soluționare;
- ✓ Înscrie în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite, cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

5.4. Personalul responsabil cu analiza și soluționarea plângerilor

- ✓ La cerere, asigură serviciul de consiliere a clientului final, dacă este cazul, în vederea completării corecte a formularului de înregistrare a plângerii, menționat mai sus, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor;
- ✓ Analizează plângerile primite de la clienții finali având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali;
- ✓ În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final;
- ✓ În situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), transmite spre aprobare conducerii PGP concluzia analizării plângerii și sumele calculate, necesare pentru repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- ✓ În cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens și transmite spre aprobare conducerii PGP concluzia analizării plângerii și spre semnare răspunsul scris.
- ✓ Asigura analiza si solutionarea plangerilor cu respectarea confidentialitatii datelor de identificare/datelor cu caracter personal ale clientilor finali.
- ✓ Asigura analiza si solutionarea plangerilor cu respectarea termenelor legale de raspuns

5.5. Personalul responsabil cu informarea clienților finali

- ✓ Asigura informarea clientilor finali, prin intermediul www.pgp-energy.ro si la sediul PGP, cu privire la :
 - Denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: PGP, Serviciul de Relatii cu Clientii, luni-vineri (cu exceptia sarbatorilor legale, a zilelor libere si a celor nelucratoare), orele 9-17
 - Numerele de telefon/fax, adrese de email dedicate primirii plangerilor: tel/fax 021.403.42.63, email office@pgp-energy.ro (pentru energie electrica).
 - Programul audientelor: Dna. Adina Vintila -Director General, The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5, Bucuresti, Romania, in fiecare zi de luni lucratoare, intre orele 11-12

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

- Procedura – cadru elaborata de ANRE pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
- Procedura interna a PGP privind solutionarea plangerilor clientilor finali
- Categoriile de plangeri, cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv a termenului legal de solutionare
- Dreptul clientului final de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE sunt: Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA, Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 ; Fax: 021-312.43.65.; E-mail: anre@anre.ro
- Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente
- ✓ Asigura informarea clientilor finali, prin intermediul facturii sau a documentelor anexate acestuia cu privire la :
 - Denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT SRL, Departament Comercial, The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5, Bucuresti, Romania , luni-vineri (cu exceptia zilelor nelucratoare), orele 9-17.
 - Numerele de telefon/fax, adrese de email dedicate primirii plangerilor: tel/fax 021.403.49.45, email office@pgp-energy.ro (pentru energie electrica).
 - Programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar: Dna. Adina Vintila -Director General, The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5, Bucuresti, Romania, in fiecare zi de luni lucratoare, intre orele 11-12
 - Categoriile de plangeri, cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv a termenului legal de solutionare
 - Dreptul clientului final de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE sunt: Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA, Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00; Fax: 021-312.43.65.; E-mail: anre@anre.ro
 - Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
 - Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente
- ✓ Transmite prin fax sau poștă informarea scrisă către clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" și "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali".

5.6. Personalul responsabil cu transmiterea datelor

- ✓ Transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plângerilor, care contin cel puțin urmatoarele informatii: numarul de plângeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare prevazute, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total si defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la cap. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5. Pentru fiecare categorie stabilita la cap. 2 se prezinta numarul de plângeri rezolvate în termenul legal de solutionare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate si nesolutionabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizata în rapoartele mentionate mai sus este de un semestru si

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plângerilor clientilor finali

respectiv un an calendaristic, iar transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o luna de la încheierea perioadei analizate.

5.7. Personalul responsabil cu publicarea datelor

- ✓ În aplicarea prezentei proceduri, PGP este obligat să facă publice pe pagina proprie de internet și la registratură, următoarele:
 - 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 Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
 - e. Procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu procedura - cadru;
 - f. Categoriile de plângeri, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
 - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
 - termenului legal de soluționare;
 - g. Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
 - h. Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
 - i. Dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

Informațiile de mai sus stipulate la lit. a), b), c), f), i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.
- ✓ Publică pe pagina proprie de internet rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la cap. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5. Pentru fiecare categorie stabilită la cap. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizată în rapoartele menționate mai sus este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

6. MOD DE LUCRU

Activitate	Instrucțiuni realizare	Condiții/ modalități	Responsabil	Inregistrari
I. Preluarea plângerilor de la clienții finali	In scris, electronic si telefonic, prin intermediul canalelor de comunicare cu organizatia	a) prin punctele unice de contact ale furnizorului, la depunerea în scris; b) prin intermediul unui centru de telefonie; c) prin intermediul unei adrese de e-mail; d) prin intermediul formularului on-line; e) prin fax; f) prin poștă.	Serviciul de Relatii cu Clientii	Formular de înregistrare a plângerii
II. Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali	Toate plangerile depuse de clienti prin intermediul formularului dedicat, vor fi înregistrate conform procedurilor interne.	<ul style="list-style-type: none"> • Punerea la dispoziția clienților finali, la registratura societății, prin email respectiv pe pagina proprie de internet, a "Formularului de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, pe suport hârtie și în format electronic; • Consilierea clientului final în vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor; • Transmiterea catre clientul final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, a numărului și datei de înregistrare a plângerii. 	Serviciul de Relatii cu Clientii	
III. Analizarea plângerilor primite de la clienții finali		Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu	Departament FEE Departament Economic-Financiar Departament Juridic	

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Soluționarea plângerilor clienților finali

		caracter personal ale clienților finali.		
IV. Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia		Informarea în scris a clientului final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal.	Departament FEE	Adrese trimise către clienți (prin posta, fax, sau e-mail)
V. Publicarea datelor		Publicarea pe pagina proprie de internet a rapoartelor semestriale privind activitatea de soluționare a plângerilor, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.	Departament FEE	
VI. Transmiterea datelor la ANRE		Transmiterea la ANRE a rapoartelor semestriale privind activitatea de soluționare a plângerilor, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.	Departament FEE	

7. RAPOARTE ȘI ÎNREGISTRĂRI

Denumire înregistrare/ raport	Mod transmitere	Periodicitate întocmire	Perioada arhivare
Formular de înregistrare a plângerii	Electronic, Fax, Posta	-	3 ani
Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali	Electronic	Zilnic	3 ani

8. ANEXE

Anexa 1 - Formular de înregistrare a plângerii

Anexa 2 - Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

Anexa 3 - Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Anexa 4 - Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

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

PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	PROCEDURĂ OPERATIONALA INTERNA
The Grand Offices Calea 13 Septembrie Nr. 90, Sect.5 Bucuresti - ROMANIA	Solutionarea plangerilor clientilor finali

Anexa 6 – Informare clienti finali energie electrica asupra categoriilor de plangeri, a termenelor legale de depunere (daca este cazul) si a termenelor legale de solutionare a acestora